

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
ÉNFASIS EN GERENCIA**

***TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO  
ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
ÉNFASIS EN GERENCIA***

**LA APLICACIÓN DE LA LEY N°9859 “LEY  
DE USURA DE SALARIO MINIMO” Y SU  
IMPACTO EN EL RIESGO CREDITICIO POR  
MOROSIDAD EN UNA ENTIDAD  
FINANCIERA CON CONVENIO DE  
DEDUCCIÓN A PARTIR DE JULIO 2022**

**MARÍA JOSÉ JIMÉNEZ SÁNCHEZ**

**JULIO, 2023**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	ii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xiii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	xv
<b>DEDICATORIA</b> .....	xvi
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Antecedentes del Problema. ....	1
1.1.2. Problematicación del Problema. ....	19
1.1.3. Justificación del Problema.....	24
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
1.3.1. Objetivo general. ....	27
1.3.2. Objetivos específicos.....	27
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	27
1.4.1. Alcances.....	27
1.4.2. Limitaciones. ....	28
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL</b> .....	30

2.1.MARCO REFERENCIAL .....	30
2.1.1 Concepto de Marco Referencial. ....	30
2.2. MARCO CONTEXTUAL .....	32
2.2.1. Historia de la Entidad Financiera. ....	32
2.2.2. Estructura Administrativa.....	35
2.3. MARCO TEÓRICO.....	35
2.3.1. Concepto de Marco Teórico. ....	35
2.3.2. Concepto de Entidad Financiera.....	39
2.3.3. Banco Central de Costa Rica. ....	40
2.3.4. Composición del Sistema Bancario Nacional. ....	41
2.3.5. Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF. ....	42
2.3.6. Entidades Supervisadas por la SUGEF .....	43
2.3.7. Operación Crediticia.....	46
2.3.8. Crédito. ....	46
2.3.9. Principales Tipos de Crédito.....	47
2.3.10. Financiamiento. ....	49
2.3.11. Capacidad de Pago.....	49
2.3.12. Tasas de interés.....	50
2.3.13. Tasa básica pasiva. ....	50
2.3.14. Riesgo de Mercado.....	50

2.3.15. Volatilidad. ....	50
2.3.16. Mercado financiero.....	51
2.3.17 Impacto Monetario. ....	51
2.3.18. Garantía. ....	51
2.3.19. Capital Social.....	51
2.3.20. Liquidez Salarial.....	51
2.3.21. Comportamiento Histórico de Pago de los deudores – Récord Crediticio. ....	52
2.3.22. Categorías de Riesgo. ....	53
2.3.23. Morosidad.....	53
2.3.24. Cartera de Crédito.....	53
2.3.25. Proceso de Cobro Administrativo.....	53
2.3.26. Arreglo de Pago. ....	54
2.3.27. Endeudamiento. ....	54
2.3.28. Incobrable. ....	54
2.3.29. Insolvencia.....	54
2.3.30. Cobro Judicial.....	55
2.3.31. Bienes Adjudicados. ....	55
2.3.32. Riesgo de Crédito. ....	55
2.3.33. Apetito de Riesgo. ....	55
2.3.34. Usura.....	55

2.4. MARCO LEGAL .....	56
2.4.1. Concepto de Marco Legal.....	56
2.4.2. Inicios de la Propuesta de la Ley de Usura.....	56
2.4.3. Acciones de Inconstitucionalidad Contra la Ley N°9859. ....	59
2.4.4. Resoluciones de la Sala Constitucional ante las Acciones Inconstitucionales Presentadas. ....	61
2.4.5. Modificaciones en la Ley de Usura. ....	62
2.4.6. Ley 7472.....	65
2.4.7. Ley 9859.....	65
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>67</b>
3.1. Marco Metodológico.....	67
3.1.1. Concepto de Marco Metodológico. ....	67
3.2. Tipos de Enfoques en una Investigación.....	68
3.2.1. Enfoque Cuantitativo.....	68
3.2.2. Enfoque Cualitativo.....	68
3.2.3. Enfoque de la Investigación. ....	68
3.3. Tipos de Alcance en una Investigación.....	68
3.3.1. Alcance de la Investigación.....	70
3.4. El Diseño en una Investigación.....	70
3.4.1. Tipos de Diseño en una Investigación.....	71

3.4.2. Diseño de la Investigación.....	73
3.5. Unidad de Análisis u Objeto de Estudio .....	73
3.5.1. Unidad de Análisis u Objeto de Estudio de la Investigación. ....	73
3.6. Población en una Investigación.....	74
3.6.1. Población de la Investigación .....	74
3.7. Tipos de Muestra en una Investigación.....	74
3.7.1. Muestra de la Investigación.....	77
3.8. Instrumentos para la Recolección de la Información. ....	77
3.8.1. Instrumento para la Recolección de Datos en la Investigación. ....	79
3.9 Cuadro de Operacionalización de Variables. ....	79
3.10. Estrategia de Análisis de los Datos .....	82
4.1. El Impacto Monetario que Generó la Aplicación de la Ley n°9859 “Ley de Usura de Salario Mínimo”, en el Riesgo Crediticio por Morosidad de una Entidad Financiera a Partir de Julio 2022.....	83
4.1.1. Análisis de la Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022. ....	93
4.1.2. Análisis de los Motivos de Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022. ....	95
4.1.3. Análisis de la Morosidad Atendida de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022. ....	97

4.2. Planes de Acción con los que Actualmente Cuenta la Entidad Financiera para Afrontar y Minimizar el Riesgo Crediticio que se Pueda Generar. ....	98
4.2.1. Prorrogas en el Pago de las Mensualidades de sus Obligaciones Crediticias. ....	98
4.2.2. Prórrogas por Afectación Directa o Familiares a Causa de la Pandemia por Covid 19. ....	102
4.2.3. Cancelación de Créditos con Capital Social.....	104
4.2.4. Flexibilización en Formalización de Arreglos de Pago.....	107
4.2.5. Aplicación Transitoria de Saldos de Capital Social a Morosidad. ....	108
4.2.6. Creación de Cuenta para Depósitos de Salarios .....	109
4.2.7. Adquisición de Cuentas Bancarias .....	109
4.2.8. Habilitación de Sinpe Móvil.....	110
4.2.9. Creación de una Plataforma Digital.....	110
4.3. Procesos de Recuperación y Cobro que se Llevan a Cabo en la Entidad Financiera. ....	111
4.3.1. Proceso de Notificaciones Masivas. ....	111
4.3.2. Proceso de Gestión de Cobro Personalizada. ....	112
4.3.3. Proceso de Ejecución de Seguros de Crédito. ....	113
4.3.4. Proceso de Traslado de Operaciones a Morosidad Crítica.....	114
4.3.5. Proceso de Gestión de Cobro por Parte de los Analistas de Cobro Judicial. ....	115
4.4. Proponer Planes de Acción Que Permitan Minimizar el Riesgo Crediticio por Morosidad en las Entidades Financieras. ....	116

<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b> .....	117
5.1. El Impacto Monetario que Generó la Aplicación la Ley n°9859 “Ley de Usura de Salario Mínimo”, en el Riesgo Crediticio por Morosidad.....	117
5.1.1. Análisis de la Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022. ....	122
5.1.2. Análisis de los Motivos de Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022. ....	123
5.1.3. Análisis de la Morosidad Atendida de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022. ....	124
5.2. Planes de Acción con los que Cuenta la Entidad Financiera para Afrontar y Minimizar el Riesgo Crediticio que se Pueda Generar. ....	126
5.2.1. Prorrogas en el Pago de las Mensualidades de sus Obligaciones Crediticias. ....	126
5.2.2. Prórrogas por Afectación Directa o Familiares a Causa de la Pandemia por Covid 19. ....	127
5.2.3. Cancelación de Créditos con Capital Social.....	127
5.2.4. Flexibilización en Formalización de Arreglos de Pago.....	129
5.2.5. Aplicación Transitoria de Saldos de Capital Social a Morosidad.....	129
5.2.6. Creación de Cuenta para Depósitos de Salarios .....	130
5.2.7. Adquisición de Cuentas Bancarias y Habilitación de Sinpe Móvil.....	130
5.2.8. Creación de una Plataforma Digital.....	131
5.3. Proceso de Recuperación y Cobro que se Llevan a Cabo en la Entidad Financiera. ....	131

5.3.1. Proceso de Notificaciones Masivas .....	131
5.3.2. Proceso de Gestión de Cobro Personalizada .....	132
5.3.3. Proceso de Ejecución de Seguros de Crédito .....	134
5.3.4. Proceso de Traslado de Operaciones a Morosidad Crítica .....	135
5.3.5. Proceso de Gestión de Cobro por Parte de los Analistas de Cobro Judicial. ....	137
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>138</b>
6.1. Conclusiones y Recomendaciones .....	138
1 Objetivo Específico: .....	138
2 Objetivo Específico: .....	142
3 Objetivo Específico: .....	144
<b>CAPÍTULO VII: PROPUESTA .....</b>	<b>148</b>
7.1. Propuesta .....	148
7.1.1. Objetivo General de la propuesta .....	148
7.1.2. Objetivos Específicos .....	148
7.2 Estrategia 1 .....	149
7.2.1. Meta 1 .....	149
7.2.2 Descripción de Actividades .....	149
7.2.3. Plazo de Ejecución.....	149
7.2.4 Responsable de la Estrategia .....	150
7.2.5 Presupuesto.....	150

7.2.6 Mecanismos de Control .....	150
7.2.7 Análisis Costo – Beneficio .....	150
7.3 Estrategia 2.....	151
7.3.1. Meta 2 .....	151
7.3.2. Descripción de Actividades .....	152
7.3.3. Plazo de Ejecución.....	152
7.3.4. Responsable de la Estrategia .....	152
7.3.5. Presupuesto .....	152
7.3.6. Mecanismos de Control .....	152
7.3.7. Análisis Costo – Beneficio .....	153
7.4. Estrategia 3 .....	153
7.4.1. Meta 3 .....	154
7.4.2. Descripción de Actividades .....	154
7.4.3. Plazo de Ejecución.....	154
7.4.4. Responsable de la Estrategia .....	154
7.4.5. Presupuesto .....	155
7.4.6. Mecanismos de Control .....	155
7.4.7 Análisis Costo – Beneficio .....	155
7.5. Estrategia 4.....	156
7.5.1. Meta 4 .....	156

7.5.2. Descripción de Actividades .....	156
7.5.3. Plazo de Ejecución.....	157
7.5.4. Responsable de la Estrategia .....	157
7.5.5. Presupuesto .....	157
7.5.6. Mecanismos de Medición.....	157
7.5.7. Análisis Costo – Beneficio .....	158
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>159</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>164</b>
<b>CARTA APROBACIÓN TUTOR.....</b>	<b>166</b>
<b>CARTA APROBACIÓN LECTOR .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de Variables.....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 2 Entrevista realizada a la Gerente Financiera de la Entidad Financiera investigada .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 3 Entrevista realizada a la Jefatura de la Unidad de la Entidad Financiera Investigada .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabla 4 Entrevista realizada a un analista de cobro de la morosidad administrativa de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad Financiera Investigada.....</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 5 Entrevista realizada a un analista cobro de la morosidad crítica de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad Financiera Investigada .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabla 6 Cronograma de actividades, estrategia 1.....</b>	<b>151</b>
<b>Tabla 7 Cronograma de actividades, estrategia 2.....</b>	<b>153</b>
<b>Tabla 8 Cronograma de actividades, estrategia 3.....</b>	<b>156</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 Calificación del deudor por categoría de riesgo .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 2 Porcentaje de estimación, según categoría de riesgo del deudor .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 3 Porcentaje de estimación, deudores en categoría de riesgo E .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 4 Estructura administrativa de la entidad financiera .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 5 Asignación de puntaje a los deudores.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 6 Resolución acción de inconstitucionalidad presentada por el Banco Popular .....</b>	<b>61</b>
<b>Figura 7 Resolución acción de inconstitucionalidad presentada por el Banco Pr .....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 8 Relación de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la entidad financiera período 2020 .....</b>	<b>93</b>
<b>Figura 9 Relación de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la entidad financiera período 2022 .....</b>	<b>94</b>
<b>Figura 10 Motivos de morosidad de las operaciones morosas de la entidad financiera .....</b>	<b>95</b>
<b>Figura 11 Motivos de morosidad de las operaciones morosas de la entidad financiera .....</b>	<b>96</b>
<b>Figura 12 Cantidad de operaciones morosas atendidas en el período 2020 .....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 13 Cantidad de operaciones morosas atendidas en el período 2022 .....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 14 Cantidad de prórrogas otorgadas en el período 2020 .....</b>	<b>100</b>
<b>Figura 15 Resultados de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la entidad financiera período 2019 .....</b>	<b>101</b>
<b>Figura 16 Resultados de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la entidad financiera período 2020 .....</b>	<b>101</b>
<b>Figura 17 .....</b>	<b>103</b>

<b>Figura 18 Cantidad de solicitudes tramitadas para la aplicación de capital de socios en el período 2021 .....</b>	<b>105</b>
<b>Figura 19 Resultados de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la entidad financiera período 2021 .....</b>	<b>106</b>
<b>Figura 20 Motivos de morosidad de las operaciones morosas de la entidad financiera período 2021.....</b>	<b>106</b>
<b>Figura 21 Proceso de notificaciones masivas.....</b>	<b>111</b>
<b>Figura 22 Proceso de gestión de cobro personalizada .....</b>	<b>112</b>
<b>Figura 23 Proceso de ejecución de seguros de crédito.....</b>	<b>113</b>
<b>Figura 24 Proceso de traslado de operacoones a morosidad crítica .....</b>	<b>114</b>
<b>Figura 25 Proceso de gestión de cobro por parte de los analistas de cobro judicial.....</b>	<b>115</b>

## **AGRADECIMIENTOS**

Después de recorrer nueve años universitarios llenos de muchas pruebas, sacrificios, altos y bajos momentos, hoy me encuentro a punto de culminar mi carrera universitaria y obtener mi título como profesional, ese que por mucho tiempo pareció imposible lograr tener.

Hoy doy las gracias infinitas a Dios, por su misericordia conmigo, porque su gracia ha estado presente de múltiples maneras a lo largo de estos nueve años, dándome la fuerza y la capacidad para levantarme después de cada dificultad presentada, por manifestarse en mi trabajo, abriéndome puertas de crecimiento que él sabía que yo necesitaba para poder concluir con esta meta y por utilizar a personas que terminaron siendo ángeles en todo este proceso.

## **DEDICATORIA**

Con mucho sentimiento, dedico mi tesis a todos aquellos estudiantes que han tenido que sacrificar muchas cosas valiosas en su vida, que han tenido que desplazarse durante horas para poder asistir a una universidad, alejarse de sus seres queridos para vivir en otra ciudad, en donde la mayoría de veces es un mundo ajeno al acostumbrado, con posibilidades y accesos muy diferentes que el resto de la sociedad, con el fin de alcanzar una carrera universitaria que les permita tener la oportunidad de un trabajo decente.

A todos aquellos que en el camino han estado a punto de rendirse, porque se han sentido solos, sin apoyo, que a pesar de sus esfuerzos no es suficiente y que no lo van a lograr. Hoy les dedico mi tesis como muestra que si se puede, que no importa el tiempo que se tarde en lograrlo, porque todas las personas tenemos escenarios y realidades distintas, lo importante es llegar a la meta, y concluyo esta dedicatoria con la sabiduría que entre mayores sacrificios se realicen para alcanzar un objetivo, mayor es el fruto que recogemos de nuestro esfuerzo.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### *1.1.1. Antecedentes del Problema.*

En Costa Rica existen muchas entidades formales e informales que brindan soluciones financieras a las personas físicas o jurídicas, entre las que se encuentran bancos, cooperativas, asociaciones, prestamistas, casas comerciales, entre otros.

Para (Céspedes, 2019) en una revista sobre la evolución de la banca elaborada para la UNED, comenta:

La banca, en términos generales, es uno de los sectores más importantes en la economía de un país, tanto en el sector privado como en el estatal. Eso se debe a que ejerce un control en las finanzas; a nivel macro, por medio de la promulgación de las políticas económicas de un país y, a nivel micro, ayudando al impulso de la economía desde varios frentes.

Entre dichos frentes, se encuentra la generación de empleo con buen nivel de salarios y su operativa natural de generar rendimientos al dinero de los ahorrantes y prestar ese dinero a los solicitantes. La banca se puede dividir en dos grandes partes: la banca estatal, que se subdivide en la Banca Central (Gobierno) y la banca estatal comercial. Por otro lado, se encuentra la banca privada, que viene a competir con la banca estatal y genera un beneficio para los habitantes de un país.

Los hogares en Costa Rica, que soportan niveles altos de endeudamiento son propensos a situaciones complicadas, como por ejemplo el incremento de las tasas de interés, pérdida del empleo, desinformación de los diferentes tipos de intereses,

enfermedades, entre otras. Por ende, es importante que las entidades financieras tengan herramientas que colaboren con el pago puntual de las obligaciones que ofrecen, con prácticas como la deducción de planilla, en convenio con las empresas.

El hecho que una entidad financiera cuente con convenio con otras empresas para poder deducir directamente de la planilla de sus accionistas, clientes o socios, las mensualidades de las operaciones crediticias que estos adquieran, trae consigo muchos beneficios, entre ellos, que permite mantener realmente una estabilidad en el porcentaje de riesgo crediticio por morosidad relativamente bajo, lo cual es uno de los objetivos fundamentales para las entidades financieras y a su vez, uno de los más difíciles de controlar en el caso de las entidades que no poseen convenio de deducción.

Adicional, es un método de pago bastante aceptado por los deudores porque les facilita el cumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias de manera puntual y segura, lo cual les permite mantener un buen récord crediticio ante la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica, quien es la encargada de supervisar y regular todas las instituciones financieras formales del país.

Sin embargo, este método de pago también tiene sus desventajas ya que, pueden existir factores internos y externos a la Entidad Financiera que no permita que la deducción por planilla se realice, y es entonces cuando el porcentaje de morosidad puede incrementar, y si no se cuenta con un plan de acción para atacar de manera oportuna cualquier situación que se presente, puede impactar significativamente el porcentaje de riesgo crediticio por morosidad aumentándolo.

Como en todo lo demás, la forma de pago de las obligaciones crediticias se vuelve un hábito o una cultura, por lo que los deudores se acostumbran a que sus deudas sean

deducidas de su salario y se limitan a subsistir con la liquidez que obtienen posterior a dichos rebajos, incluso en muchos casos sucede que hasta pierden la conciencia de cuánto es la mensualidad que se les deduce por concepto de deudas, cuál es el saldo adeudado, cuando se termina la deuda, si ha existido alguna variación en la tasa de interés, ya que, al no tener que realizar el pago por sí mismos, se pierde un control de las obligaciones contraídas.

Cuando por alguna razón, estos rebajos no pueden realizarse de forma completa o parcial de la planilla, le corresponde al obligado realizar el pago correspondiente, no obstante, no siempre sucede, esto por distintas razones: no se dieron cuenta que no se les aplicó la deducción, recibieron más dinero que el que acostumbraban a recibir, pero asimilaron que era dinero de otro origen, se presentaron situaciones inesperadas y utilizaron los fondos para sufragar los gastos ocasionados y entonces no se cubrió la mensualidad de la deuda adquirida, o simplemente se evade la responsabilidad de pago respaldándose en que no es culpa de los deudores que ahora la deducción no se aplique, que no tenían conocimiento de la Ley de Usura, que no se les informó que tenían que estar al tanto de que sus deducciones se continuaran rebajando, que es la Entidad Financiera la encargada de resolver, buscar y proponer alternativas que les facilite nuevamente la deducción como anteriormente se hacía.

Claramente lo mencionado anteriormente se debe a la falta de conocimiento y desinformación por parte de los deudores, sin embargo, no podemos dejar de lado que la Asamblea Legislativa durante varios años antes de 2020 venía con un proyecto en marcha para detener la usura, y muchos de los medios costarricenses dieron cobertura a esta noticia de inicio hasta el día en que se realiza la publicación en el diario La Gaceta.

Agregado a lo anterior, lastimosamente los prestatarios no aceptan que la responsabilidad de velar y mantenerse al tanto porque sus obligaciones crediticias se encuentren al día, estar pendientes a cualquier modificación en las tasas de interés o bien, asumir el compromiso de pago por otro método en caso que este no se realice de la forma en la que acostumbraban, es específicamente de ellos.

Si esta situación ocurre con una gran parte del mercado deudor de la Entidad Financiera, sus operaciones en estado de morosidad van a incrementar y se debe de contar con un plan de acción para mitigar los posibles riesgos que este escenario pueda causar, especialmente en el incremento del porcentaje del riesgo crediticio por morosidad.

El 20 de junio de 2020 se publicó en el Diario Oficial La Gaceta, la Ley N°9859, mediante la cual se introdujeron las reformas en materia de usura crediticia a la Ley N°7472, Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor mediante la Ley No. 9918 publicada el Diario Oficial La Gaceta del 18 de noviembre de 2020 se realizaron algunas reformas adicionales sobre el mismo; y el 16 de diciembre de 2021 mediante el Decreto Ejecutivo N°43270-MEIC, se publicó en el Diario Oficial La Gaceta el reglamento denominado: "Reglamento de las Operaciones Financieras, Comerciales y Microcréditos que se Ofrezcan al Consumidor".

La Ley N°9859 tiene como objetivo, regular las disposiciones que rigen para las tasas de interés que se cobran en operaciones financieras, comerciales y microcréditos ofrecidos al consumidor, y que las mismas, no pueden superar la tasa anual máxima calculada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) de manera semestral.

También establece los deberes y obligaciones de los que ofrecen servicios de crédito y de los consumidores, entre ellas: brindar al cliente toda la información que este

solicite referente a su operación crediticia, el control de cláusulas abusivas, las disposiciones relativas al servicio al cliente de los proveedores de servicios de crédito; el índice de competencia financiera y las prohibiciones en las operaciones financieras, comerciales y los microcréditos, en este último punto, encontramos el detonante en el incremento de la morosidad en el caso de una entidad que cuenta con convenio de deducción, ya que se prohíbe realizar deducciones directamente de las planillas de los deudores que afecten el salario mínimo intangible e inembargable, según el artículo 172 del Código de Trabajo, con única excepción a la pensión alimenticia.

Así mismo, se debe de considerar y respetar dicho salario mínimo en el cálculo y otorgamiento de nuevas operaciones crediticias, es decir, no se le debe de renovar u otorgar un crédito a una persona cuyo salario liquido en el momento de realizar el estudio de capacidad de pago es el salario mínimo establecido, ya que, en caso de no cumplir con esto, la entidad que esté brindando el servicio financiero, se expone a una sanción según el artículo 155 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, se puede decir que el comportamiento de pago en una entidad financiera sufre el impacto, reflejándose en el aumento de la morosidad posterior a la puesta en marcha de la Ley N°9859, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, principalmente en todas aquellas entidades que cuentan con convenio para la deducción de las obligaciones directamente de planilla, ya que, el dinero que ingresaba por sí solo, en el caso de muchos deudores dejó de ingresar, y es aquí donde se inicia un cambio en el método de pago de las obligaciones para los clientes, al que no están acostumbrados: efectivo, transferencias bancarias, transferencias sinpe móvil, cheques, depósitos bancarios, entre otros.

En muchos casos, los obligados al recibir dinero de más que el que acostumbraban, se presentan a las entidades financieras y se informan de lo sucedido, en otros casos, muchos utilizan el dinero que les llega de más para sufragar gastos y necesidades que anteriormente con la liquidez que poseían no era posible, y dejan de lado el pago de sus deudas.

Otro de los escenarios más comunes, es el rebajo de deudas en otras entidades financieras que anteriormente no eran deducidas, pues antes de entrar en vigencia la Ley de Usura, posterior a que se realizaran los rebajos de ley, al ejecutar las deducciones globales, las mismas se realizaban según la prioridad que tuviera la entidad solicitante, muy probablemente muchas financieras quedaban excluidas, pues existían otras instituciones con prioridad de deducción, al ponerse en marcha la Ley N°9859, la prioridad de deducción la deja de tener las instituciones y entra en valor la fecha de otorgamiento, garantías, entre otras.

Adicional, la reactivación de fianzas asumidas, créditos que se habían declarado incobrables, operaciones que se encontraban en procesos de cobro judicial, juicios monitorios, inclusive deudas que se encontraban prescritas, renacen y empiezan a ser deducidas de los salarios de los obligados porque probablemente su fecha de adquisición y otorgamiento de la deuda, fue anterior a otras, o cuentan con garantías hipotecarias o prendarias, las cuales tienen prioridad sobre una deuda cuya garantía es un contrato o un pagaré, por lo que deja por fuera muchas otras obligaciones.

Por lo tanto, con base en los distintos escenarios que ha traído consigo la puesta en marcha de Ley N°9859, es importante analizar el impacto en el riesgo crediticio por morosidad a partir de la vigencia de la misma, y que planes de acción posee la Entidad

Financiera para sobrellevar una situación así, entendiendo que no es temporal, y que modificaciones se deben de realizar en los procesos de recuperación para minimizar el riesgo por el incumplimiento de pago de los deudores.

#### **1.1.1.1. Antecedentes Nacionales.**

Según investigación bibliográfica realizada, se consultó a (Arguedas, 2021) quien, en tesis realizada en la Universidad de Costa Rica, cuyo tema a investigar fue “*Diagnóstico de la usura en Costa Rica, sus antecedes y sus posibles problemas*”, determinándose con esto que:

Su objetivo general fue “Analizar el tema de la usura en Costa Rica, así como sus antecedentes y los problemas que esta presenta”

Dentro de sus conclusiones se encuentran las siguientes:

- Se descubrió la falta de especificidad normativa como uno de los mayores contribuyentes a la problemática en cuanto a la determinación de la usura, considerada por la Sala Constitucional como una figura de aspecto amplio o genérico.
- No se encontró jurisprudencia relacionada específicamente al artículo penal correspondiente a la usura.
- Se demostró que se concuerda tanto doctrinal como jurisprudencialmente el concepto de la misma, como cobro excesivo y desproporcionado de una prestación, aprovechamiento de un estado de necesidad y de otros elementos que la conforman.
- No es sino hasta el año anterior (2020) cuando entra en vigencia la ley 9859, por medio de la cual se realizan reformas a la ley 7472 que permite finalmente, por medio del establecimiento de tasas de interés aplicar el

artículo penal correspondiente, permitiendo a los juzgadores guiarse en la imposición de una sanción y así realizar dar una aplicación adecuada de la norma.

- Se considera que la creación de un reglamento no solamente permitirá una adecuada aplicación de la ley, sino que será una forma de evitar la manipulación de la misma en beneficio de las personas o entidades más acaudaladas y, en consecuencia, la afectación y el menoscabo del patrimonio de los más débiles.

Los estudiantes (Herrera, Alarcón, Mejía, & Salazar, 2017), en el año 2017, elaboraron sus tesis para optar por el grado de licenciatura en la Universidad de Costa Rica, y cuyo tema fue “Propuesta de nuevo sistema para la mejora de la gestión de cobro basada en tecnologías de la información para la empresa AGEAGRO S.A.”, debiendo rescatar de dicha investigación lo siguiente:

Su objetivo general fue: “Proponer un nuevo sistema para la mejora de la gestión de cobro basada en tecnologías de la información para la empresa AGEAGRO S.A.”

Dentro de sus conclusiones encontraron que:

- El sistema de gestión de cobro utilizado por la empresa, había sido implementado desde hace quince años, y a pesar de recibir actualizaciones, la antigüedad del programa era mucha, lo que impedía contar con la información necesaria a primera mano.
- Adicional, el sistema no aportaba información cualitativa ni cuantitativa, únicamente ordenaba la información, por lo que no emitía informes

cuantitativos ni cualitativos, los cuales son fundamentales para el análisis y toma de decisiones por parte de la gerencia.

- La contabilidad era llevada por un outsourcing, por lo que no se tenía la seguridad de que los libros contables se encontraran al día.
- La empresa no contaba con archivos sobre la estimación por sus cuentas por cobrar, por lo que, en los estados financieros, la información se encontraba sobrevalorada.
- Terminadas las conclusiones, los estudiantes proceden a realizar las siguientes recomendaciones:
- Diseñar políticas para la estimación de las cuentas por cobrar, con el fin de reflejar la realidad económica.
- Preparación de análisis financieros para poder analizar el desempeño financiero de la empresa que facilite la toma de decisiones.
- Crear y estructurar procesos para la gestión de crédito y cobro que les permita determinar el correcto otorgamiento.

Los estudiantes desarrollan a la empresa una política de cobro judicial, incobrables, categorización de clientes, manuales de funciones y flujogramas y una aplicación elaborada en Excel que les permita manejar la información crediticia relevante en los campos de crédito y cobro.

En la tesis de (Solano, 2018) desarrollada en la Universidad Técnica Nacional, cuyo tema fue “Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en el BCR de Puntarenas, periodo 2015 a 2017.”

Su objetivo general fue: “Determinar el comportamiento de la morosidad de los créditos de consumo otorgados en el año 2015 a 2017 en la sucursal del Banco de Costa Rica de Puntarenas”

Determinó como conclusiones:

- Los créditos de consumo que otorga el Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, son adquiridos por los clientes con irresponsabilidad al no necesitarse garantías reales.
- Existe una afectación directa al Banco de Costa Rica en relación con las estimaciones para cuentas incobrables, los ingresos por intereses, la calificación de la SUGEF y la reserva que debe tener el Banco para cubrir estas pérdidas por morosidad.
- Los elementos que afectan en una mayor proporción a los deudores de créditos de consumo al Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero, cantón Central de la Provincia de Puntarenas son el alto índice de desempleo y la disminución de la actividad económica debido a la poca inversión de las empresas nacionales y extranjeras en la provincia de Puntarenas.
- Existen áreas del mercado tecnológico que mejoran el sistema de cobro no exploradas por el Banco de Costa Rica, Sucursal ubicada en distrito Primero, cantón Central de la Provincia de Puntarenas, en las cuales se puede incursionar.

- Es indispensable establecer estrategias de cobro, por parte del Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, para disminuir la morosidad en los créditos de consumo.
- Es necesario instaurar una gestión de cobro menos tolerante por parte del Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, para una mayor recuperación de la cartera de crédito.

La estudiante (Portuguez, 2014), desarrolló su tesis en la Universidad Nacional, cuyo tema a investigar fue “Análisis de nivel de endeudamiento del personal docente del MEP en la dirección regional de Perez Zeledón.”

Su objetivo general fue: “Analizar las causas que motivaron a contraer una o varias deudas del personal docente del circuito 01 de Educación General Básica y el impacto que tienen estos endeudamientos en su desarrollo personal, profesional y/o familiar.”

A las conclusiones llegadas fueron:

- Más de la mitad de docentes del sector estudiado, cuenta con alto nivel de endeudamiento, ya que, posee dos o más créditos formalizados y el promedio de deuda es de los cinco millones en adelante.
- La línea de crédito que más adquieren es la de créditos personales, ya que es la de mayor fácil acceso por los pocos requisitos que solicitan las entidades financieras seguido de los créditos para compra de vivienda.

- Las principales razones por las que adquieren créditos es por el deseo de contar con una vivienda propio, o bien en el caso de las personas que ya poseen, poder realizarles mejoras a estas.
- Se identificó también, que las entidades financieras no recurren a la utilización de estrategias para llamar la atención de los docentes, sino que estos mismo son los que se acercan en busca de un crédito por la situación socioeconómica en la que viven.

#### **1.1.1.2. Antecedentes Internacionales.**

El señor (López, 2015), elaboró su tesis en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, con el tema “El delito de usura en Ecuador.”

Su objetivo general fue: “Análisis jurídico “del delito de Usura en el Ecuador”, para que regule los derechos de los perjudicados, y las obligaciones que tiene el Estado, así como las actuaciones que deben tener los Fiscales y Jueces de lo penal en la tramitación y noticia crimen sobre el delito de usura.”

Sus conclusiones fueron:

- Los preceptos determinados en los artículos 583, 584, 585 y 586, del Código Penal vigente, actualmente 309 del Código Integral Penal, no cumplen con el compromiso del Estado de Derecho, pues el tipo penal determinado en los artículos en referencia reúnen las características esenciales de una ley penal de letra muerta.
- No existe campanas de información disuasivas, que tiendan a prevenir a los ciudadanos que no sean presas fáciles de este tipo de conductas anatocistas.

- Nuestra legislación no determina que documentos privados como el pagare o la letra de cambio, cumplan requisitos formales de solemnidad y fe pública al momento de ser llenados por las partes contratantes.
- Que las conductas usureras a más transgredir los derechos y garantías de los ciudadanos ecuatorianos determinados en la Norma Constitucional vulneran también de manera flagrante los derechos humanos, conforme lo enuncian los tratados internacionales ratificados por nuestro país.

Según (Ordoñez, 2014) en su tesis de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, desarrolla el tema “Los adquirentes de un crédito usurario como sujetos activos del tipo penal de usura.”

Su objetivo general fue “Proyectar la reforma del Artículo 309 del Código Orgánico Integral Penal, con el fin de llegar a incluir dentro del tipo penal de la usura, la sanción a los adquirentes de un crédito usurario, a sabiendas de su procedencia, y así erradicar la usura, los problemas sociales que de éste ilícito se desprenden y el perjuicio económico del Estado.”

Como conclusiones determinó:

- La falta de colaboración de las personas afectadas por delitos de usura y anatocismo al no presentar la denuncia ante los jueces respectivos no ha permitido sancionar y juzgar en forma ejemplarizadora a los usureros y chulqueros en el estado ecuatoriano.
- La falta de sanción a los prestatarios usureros permite que estos accedan libremente a los créditos usurarios y que posteriormente se hallen inmersos en problemas jurídicos o pretendan beneficiarse de su propio error.

- Los exagerados requisitos burocráticos creados por la banca como garantías para otorgar un crédito han contribuido para la proliferación rápida y eficaz de los chulqueros en el Ecuador.
- La usura encubierta practicada por instituciones bancarias y casas comerciales como principal fuente de explotación y abuso no es sancionada ni se encuentra sancionada en nuestro código penal.

En su tesis desarrollada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador (Bohorquez, 2015) cuyo tema fue “La responsabilidad compartida en el delito de usura”

Su objetivo general fue “Fundamentar jurídicamente una norma que sancione con rigurosidad la corresponsabilidad en el cometimiento del Delito de Usura a fin de evitar que se vulneren Derechos Constitucionales.”

Dentro de las conclusiones menciona:

- En todos los casos de usura se perjudica a quien hace tratos con el usurero al comprometerse a pagar intereses muy elevados.
- Que, en nuestro medio, la usura prevalece ya que las personas no tienen un buen estado financiero y por los requisitos que exigen las entidades crediticias son muy extensos.
- La sanción por la responsabilidad compartida en la usura es la solución para lograr que este flagelo ya no siga perjudicando a la sociedad.

Por parte de (Tipán, 2017) En el 2017, quien realiza su tesis en la Universidad Técnica de Ambato, con el tema “Valoración de la prueba en el delito de usura y la seguridad jurídica”

Su objetivo general fue “Determinar como la ineficaz valoración de la prueba en el delito de usura vulnera el principio de seguridad jurídica.”

Sus conclusiones fueron:

- Los Jueces como administradores de justicia les corresponde analizar, apreciar, valorar y juzgar sobre la conducta típica de una persona, decisión que debe ser sustentada a través de todo un conjunto probatorio valorativo para poder resolver de fondo y con imparcialidad la controversia suscitada en el proceso, y de no efectuarse correctamente pueden llegar afectar los derechos de las víctimas de usura, y con ello también afectar todo su entorno familiar, laboral y social.
- La valoración de la prueba en general está supeditada y se enmarca a la legalidad, autenticidad, cadena de custodia, grado de credibilidad y técnica científica, para que un elemento de convicción pueda ser aceptado como prueba dentro de un proceso; más en el delito de usura el cumplimiento fehaciente de estos requisitos es de difícil aplicación, por lo que es un acto típico cometido a vista de todos, pero a la vez invisible.
- Las víctimas de usura tienen derecho a la seguridad jurídica que viene a constituir en la garantía de que el ordenamiento jurídico sea aplicado de manera objetiva, de tal forma que el Estado garantice a los ciudadanos el respeto de los derechos consagrados tanto en la Constitución, como en los Convenios y Tratados Internacionales de Derechos Humanos, y que los mismos no sean violentados en el futuro por ninguna persona y en ella incluye a las autoridades administrativas, judiciales o particular; traducida

a que por ningún motivo se deje en la impunidad ningún tipo de delito por falta de valoración de las pruebas.

- Es la seguridad que tienen los ciudadanos del respeto a sus derechos y así como el cumplimiento de sus deberes y obligaciones personales y sociales, y que el Estado responde de su reparación material e inmaterial, por la indebida 89 administración de justicia, por la arbitrariedad y lenidad de servidores judiciales o administrativos etc., a través de los procedimientos legales establecidos previamente.

### **1.1.1.3 Antecedentes Internacionales en idioma inglés.**

En la tesis de (Kumaga, 2010), realizada en la Universidad Blekinge Tekniska Hogskola, en Suecia, se investiga el tema “The challenges of implementing Electronic Payment Systems”, con este, su objetivo fue “Investigate and increase awareness of the current challenges of implementing and using electronic payment systems in Ghana, payment system as a case study.”

Dentro de sus conclusiones determinó:

- Security: The study revealed that security is not an issue, but may be an issue for debit cards which use PIN for authentication. E-zwich being a biometric smart card payment system is much secured. Transactions are only authorised by the customer’s finger print thus making it very secured.
- Infrastructure: Some of the mobile networks have presence in most parts of the country thus facilitating a wider coverage . Discussions with the main stakeholders revealed connectivity issues when issuing e-zwich cards and making settlements for the day. Both of these activities are online activities and require connection using any of the mobile Telecommunication

Network. Most e-zwich activities are offline thus reducing too much dependence on network connectivity.

- Legal & Regulatory Framework: A legal framework for payments encompassing electronic payments currently exist.
- Socio-Cultural issues: The high illiteracy rate coupled with a highly unbanked population requires more education for customers to understand and adopt e-payments. Furthermore, the population is used to cash and are reluctant to use e-payments. As the study revealed, this is the major challenge.

La señora (Khiaonarong, 1999), elaboró su tesis en la Universidad The London School of Economics and Political Science, su tema a investigar fue “Banking and Innovation: The Case of Payment Systems Modernisation in Thailand”.

Su objetivo general fue “The study aims to identify the types of IT related resources that serve as a source of innovation in banking. These resources include the interrelationship among the physical, organisational, and human aspects of IT. Their unique characteristics and conditions are analysed to assess their strengths and weaknesses as a source of sustained competitive advantage among firms in the banking industry.”

Dentro de sus conclusiones menciona:

- How have banks contributed towards innovation through payment systems modernisation? Basically, the central bank’s modernisation of a country’s payments infrastructure not only serves the primary purpose of facilitating funds transfer among consumers, businesses, government, and financial institutions. More importantly, a modern payments infrastructure serves a

secondary purpose whereby commercial banks used this foundation to further develop, diffuse, and provide innovative payment products and services to a wider population.

- How have banks overcome, resolved, or removed their weaknesses? There were four main ways. First, they made large IT investments to automate internal operations and to develop new payment delivery channels. Second, they introduced wide-ranging re-engineering programs with the assistance of foreign consulting companies. Third, they developed their own technological capabilities by establishing joint ventures, bank affiliated companies, and in-house research and development departments. And fourth, they strengthened staff skills by training employees and providing educational scholarships.
- Basically, unique resources are such sources of advantage. However, a range of attributes influences their replication, including their homogeneity and mobility characteristics. For example, there is a relatively high replication rate of tangible resources such as physical IT resources. Alternatively, there is a relatively low replication rate in the case of much more intangible resources like managerial and technical skills of bank personnel. In the context of the study, a bank seeking to compete on the basis of superior technology may gain, but not sustain, competitive advantage. In order to compete on the basis of innovative capabilities, the bank needs to acquire, accumulate and advance its stock of skills. It needs to search for resources that are heterogeneous and mobile in characteristic. This framework was used to examine innovation in

the survey and mini case studies which focused on the commercial banking industry, the four largest commercial banks, and the central bank.

### ***1.1.2. Problematicación del Problema.***

Las entidades financieras de Costa Rica que son supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, debe de emitirle a la misma, a final de cada mes, un reporte con los datos de las operaciones financieras activas que mantiene el ente y los datos de la persona deudora, entre estos datos de la deuda se encuentra: la tasas de interés, las fechas de otorgamiento, la fecha de vencimiento, la cuota, el porcentaje de la cuota que es destinada al pago del capital a la deuda y el equivalente a intereses, el saldo, el nivel de la capacidad de pago de la persona, entre otros, pero sobre todo, el comportamiento de pago que tuvo el obligado en ese mes, es decir, si realizó el pago de la mensualidad al día, o si reportó morosidad, en caso del segundo escenario se debe de especificar la cantidad de días desde que se tuvo que haber realizado el pago hasta el día en que se emite el reporte.

Esto por cuanto la SUGEF, es la encargada de administrar el historial de record crediticio de cada deudor nacional, y esta categoría se asigna con base en el comportamiento de pago que reporten todas las entidades financieras y el nivel de capacidad de pago.

Con la información anterior, la SUGEF categoriza a los deudores por medio de un puntaje, el cual representa una categoría de riesgo para identificar la situación de cada deudor, y sus niveles de capacidad de pago, en el caso del puntaje, todas las personas inician con un puntaje igual a “1.0000”, conforme dicho puntaje vaya aumentando, quiere decir que la persona ha tenido reportes por parte de las instituciones financieras de operaciones en atraso, en apego a ese puntaje se asignan niveles de capacidad de pago: Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3 y Nivel 4, uniendo la

información del puntaje y la capacidad de pago del deudor, se asignan categorías clasificadas en: A1, A2, B1, B2, C1, C2, D Y E., tal cual como se muestra en la Figura 1.

### Figura 1

*Calificación del deudor por categoría de riesgo*

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

*Fuente:* (SUGEF, 2022)

En el caso de la categoría “E”, es la que comúnmente se les asigna a los deudores “manchados”, y es cuando estos no poseen condiciones para poder ser clasificados con alguna de las categorías anteriormente mencionados, ya sea porque fueron declarados en quiebra, insolventes, se ejecutó alguna garantía, se encuentran en un proceso de cobro judicial, entre otros.

La asignación de estas categorías basadas en el comportamiento de pago de los deudores, es de suma importancia, ya que, adicional al reporte de las operaciones activas que mantiene la Entidad Financiera, también deben de contar con un informe donde se especifique la estimación de las operaciones crediticias, y esta estimación varía según la categoría de riesgo de cada cliente y según el saldo cubierto y descubierto de cada crédito

De acuerdo con lo consultado en (SUGEF, 2022):

Según el acuerdo 1.05 de la SUGEF, la estimación específica se calcula sobre la parte cubierta y descubierta de cada operación crediticia. La estimación sobre la parte descubierta es igual al saldo total adeudado de cada operación crediticia menos el valor

ajustado ponderado de la correspondiente garantía, multiplicado el monto resultante por el porcentaje de estimación que corresponda a la categoría de riesgo del deudor o del codeudor con la categoría de menor riesgo. Si el resultado del cálculo anterior es un monto negativo o igual a cero, la estimación es igual a cero. En caso que el saldo total adeudado incluya un saldo de principal contingente, debe considerarse el equivalente de crédito de éste según el Artículo 13 del acuerdo 1.05 de la SUGEF.

La estimación sobre la parte cubierta de cada operación crediticia es igual al importe correspondiente a la parte cubierta de la operación, multiplicado por el porcentaje de estimación que corresponde según se indica en este artículo.

El valor ajustado de las garantías debe ser ponderado con un 100% cuando el deudor o codeudor con la categoría de menor riesgo esté calificado en las categorías de riesgo C2 u otra de menor riesgo, con un 80% cuando esté calificado en la categoría de riesgo D y con un 60% si está calificado en la categoría de riesgo E. Las ponderaciones menores a un 100% aplican para todas las garantías excepto para aquéllas enunciadas en los incisos del d. hasta el r. del Artículo 14. En el caso del inciso s., las ponderaciones indicadas se aplican para los bienes fideicometidos cuya naturaleza corresponda a la de los bienes enunciados en los incisos del a. al c. del Artículo 14 del acuerdo 1-05 de la SUGEF.

**Figura 2**

*Porcentaje de estimación, según categoría de riesgo del deudor*

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

*Fuente: (SUGEF, 2022)*

Como excepción para la categoría de riesgo E, la entidad con operaciones crediticias con un deudor cuyo nivel de Comportamiento de Pago Histórico está en Nivel 3, debe calcular el monto mínimo de la estimación específica para dichos deudores de acuerdo con la siguiente figura:

**Figura 3**

*Porcentaje de estimación, deudores en categoría de riesgo E*

<sup>168a)</sup> Morosidad en la entidad, al cierre de mes	Porcentaje de estimación específica sobre la parte descubierta de la operación crediticia	Porcentaje de estimación específica sobre la parte cubierta de la operación crediticia	Capacidad de Pago (Deudores del Grupo 1)	Capacidad de Pago (Deudores del Grupo 2)
A1 día	5%	0,5%	Nivel 1	Nivel 1
Igual o menor a 30 días	10%	0,5%	Nivel 1	Nivel 1
Igual o menor a 60 días	25%	0,5%	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
Igual o menor a 90 días	50%	0,5%	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4
Mayor a 90 días	100%	0,5%	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

*Fuente:* (SUGEF, 2022)

Con base en lo mencionado anteriormente, se puede determinar que, el riesgo crediticio por morosidad es uno de los riesgos más importantes para una entidad que brinda servicios financieros, esto por la pérdida monetaria que se asume por consecuencia del incumplimiento de pago de sus obligados, en el caso de operaciones que no cuenten con garantías reales o ejecutables, en el caso de las operaciones garantizadas por hipotecas o prendas, el costo legal y el tiempo que conlleva iniciar un proceso de cobro judicial para realizar la adjudicación del bien dado como garantía, que en muchas ocasiones, aunque se realice la venta del mismo, no se recupera el valor total de la deuda, por el contrario, en muchos casos genera gastos para la institución.

Es importante entender que, la adjudicación de los bienes, es el fin último de las instituciones a la hora de colocar los créditos, sin embargo, con la reciente pandemia de Covid 19 y la puesta en marcha de la Ley de Usura, los porcentajes de bienes adjudicados se ha visto en incremento, y las instituciones se han visto en la obligación de ejecutar las garantías.

Adicional, por el cumplimiento con lo estipulado en el acuerdo 1-05 de la SUGEF, ya que entre mayor cartera con morosidad tenga la Entidad Financiera, mayores clientes con record crediticios afectados y, por ende, mayor estimación de los saldos adeudados.

Por otra parte, es importante mencionar que, la SUGEF, al igual que se encarga de emitir un puntaje según el historial por comportamiento de pago de los deudores, también emite calificaciones a los entes que regula, basado en su capital, activos, gestión, evaluación de rendimientos, liquidez y sensibilidad a riesgos de mercado, es por esto que,

no se debe de descuidar el riesgo crediticio por morosidad y se debe de contar con planes de contingencia y de acción para mitigar todos los impactos posibles sobre este.

### ***1.1.3. Justificación del Problema.***

Actualmente el mundo entero se encuentra recuperándose de la crisis económica que causó la pandemia por el virus SARS-CoV2 “Covid 19”, situación que no discrimina a Costa Rica, en donde las finanzas de la nación e ingresos de muchas familias costarricenses disminuyeron drásticamente, muchos negocios lamentablemente tuvieron que cerrar sus puertas, principalmente los pequeños negocios “emprendedurismo”, otras empresas tuvieron que realizar recorte de personal, ocasionando que muchas personas se quedaran sin empleo. Esto provocó que las necesidades básicas del hogar se vieran afectadas, pues no se lograban cubrir al cien por ciento, adicional, muchas personas a consecuencia de lo mismo dejaron de pagar las deudas adquiridas, por lo que perdieron sus casas, vehículos y en algunos casos, se encuentran en procesos judiciales.

Pero no solo la pandemia por el Covid 19 fue lo que ocasionó un impacto en la morosidad de las entidades financieras, ya que, como se mencionó anteriormente, a pesar de que era un proyecto que la Asamblea Legislativa venía trabajando años atrás, en el mes de junio del año 2020 es cuando la misma entra en vigencia.

La ley de Usura, en conjunto con las secuelas que ocasionó la pandemia, son causantes principales del alto endeudamiento y grado de morosidad que existe hoy en las entidades bancarias, ya que muchas de las personas que reciben su salario, prefieren cubrir necesidades que el Covid 19 les dejó, o ayudar a miembros de su familia que se quedaron sin empleo, antes que cumplir con el pago de una deuda, a pesar que esta haya sido contraída anteriormente.

La presente investigación se enfocará en el estudio de las repercusiones que ha tenido el riesgo crediticio por morosidad de una entidad financiera que cuenta con convenio de deducción de planilla a raíz de la puesta en marcha de la Ley.

Además, ofrecerá una mirada integral sobre cómo se llevaba a cabo el cobro de las operaciones antes de la Ley de Usura, y algunas propuestas y medidas de cómo se tendrá que realizar esta gestión a partir de la puesta en marcha de esta ley.

En la última década, las oportunidades de créditos han aumentado, lo cual ha tenido como consecuencia que los consumidores tengan más facilidades para obtener créditos en bancos, financieras, comercios, cooperativas, u otros. Lo anterior propicia un aumento desmedido de las deudas, y cuando estas obligaciones no pueden ser cubiertas, repercute en la morosidad.

La investigación busca analizar las repercusiones que ha tenido la morosidad, ante lo estipulado en la Ley de Usura, y como afecta esto sus niveles.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Cómo ha repercutido la gestión de cobro de una Entidad Financiera que cuenta con convenio de deducción de planilla posterior a la entrada en vigencia de la Ley de Usura?**

Inicialmente, se puede mencionar que la afectación mayor ha sido el dinero por concepto de mensualidades de las obligaciones crediticias que dejaron de ingresar a una institución financiera que contaba con convenio de deducción de planilla antes que entrara en vigencia la Ley de Usura, pues esto le permitía al deudor mantenerse al día en sus créditos y a la Entidad Financiera mantener un bajo porcentaje de la cartera de créditos activos en estado de morosidad, estando de una forma u otra respaldado por dicho rebajo, que antes de la puesta en marcha de la ley, era una especie de “escudo” importante para las entidades, que aseguraban el pago.

En cuanto al riesgo crediticio por morosidad, al incrementar las operaciones morosas, como se mencionaba anteriormente, son más los deudores que tendrían una desmejora en su categoría de riesgo y por ende el monto a estimar sobre esas deudas sería mayor para la Entidad Financiera y se expondría a un riesgo en la calificación cualitativa que emite la SUGEF a las entidades que regula.

Con respecto a la gestión de cobro, es importante también conocer los planes de contingencia con los que cuenta dicha Entidad para lograr afrontar el impacto imprevisto que trajo consigo la implementación de la Ley de Usura, pero adicional y más importante, que planes de acción posee la institución para sobrellevar una situación como esta, que no es temporal, sino que va a persistir, por lo que los métodos de cobro que se utilizaban con regularidad, se deben de modificar y adaptar a la realidad que se vive.

Se debe de analizar los procesos que se llevan a cabo en la gestión de cobro y procesos de recuperación, conocer la cantidad de personal con el que se atacaba la mora antes del ingreso de la Ley de Usura y con cuantas personas se cuenta actualmente para acaparar toda la cartera morosa, que métodos de cobro utilizan, que herramientas ha implementado y puesto a disposición la institución para facilitar el pago por medio propio de los deudores en el caso de los que ya no se logra realizar la deducción, tomando en cuenta que es un cambio también para ellos, pues estaban acostumbrados a que se les realizara la deducción directamente de su salario y no a pagarlos ellos personalmente.

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.3.1. Objetivo general.***

- Analizar la repercusión en el porcentaje de morosidad de las operaciones crediticias de una Entidad Financiera a partir de julio 2022 por la aplicación de la Ley n°9859 “Ley de usura de salario mínimo”.

### ***1.3.2. Objetivos específicos.***

- Conocer el impacto monetario que puede generar la aplicación de la Ley n°9859 “Ley de usura de salario mínimo”, en el riesgo crediticio por morosidad de una Entidad Financiera a partir de julio 2022.
- Estudiar los planes de acción con los que actualmente cuenta la institución financiera para afrontar y minimizar los riesgos crediticios que se puedan generar.
- Analizar las debilidades en el proceso de recuperación y cobro que se llevan a cabo en la Entidad Financiera.
- Proponer planes de acción que permitan minimizar el riesgo crediticio por morosidad en las entidades financieras.

## **1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### ***1.4.1. Alcances.***

El presente trabajo de investigación se focalizará en el impacto que ha tenido el riesgo crediticio por morosidad de una Entidad Financiera que cuenta con convenio de deducción de planilla, debido al incremento de operaciones morosas que se reportaron posterior a Julio 2020

con la entrada en vigencia de la Ley de Usura, y también a partir de Julio 2022 con las modificaciones que esta tuvo.

#### ***1.4.2. Limitaciones.***

Una de las limitaciones principales es la confidencialidad que se debe de guardar a la Entidad Financiera que se utilizará como referencia para analizar el impacto del riesgo crediticio por morosidad que ocasionó la entrada en vigencia de la Ley de Usura, ya que a solicitud de la misma, está prohibido mencionar nombres de funcionarios, su nombre y por ende su historia, misión y visión, a pesar que es información que se encuentra publica en su sitio web, al mencionarla se estaría revelando la Entidad utilizada, es por ello, que se realizan comentarios, sin embargo, la información sufre de algunas modificaciones, así como la reservación de los datos y porcentajes exactos de la cantidad de operaciones activas de su cartera de crédito, de estas cuantas se encuentran en estado de morosidad, cuantas existían antes de la entrada de dicha Ley y cuantas existen posteriormente, el monto en dinero que estas operaciones representan, los datos personales de las personas deudoras, sus niveles de capacidad de pago, la categoría que poseen, que cantidad estima la institución financiera debido a los obligados que poseen una categoría riesgosa, por lo que dicha información se deberá de compartir de forma generalizada y manipulada velando por la seguridad de la misma.

Se pretende entrevistar a la gerencia financiera y jefatura del departamento de morosidad y cobro, para conocer las mayores repercusiones que esta Ley ha traído, así como los planes de acción que han implementado, como se está llevando a cabo el proceso de cobro, si este está resultando efectivo y con qué planes de contingencia cuentan para un futuro a mediano y largo plazo con el fin de mitigar en la medida de lo posible el riesgo por morosidad. Sin embargo, no

será posible revelar los datos específicos que se obtengan de estas entrevistas ni los nombres de dichas jerarquías por confidencialidad de la información.

## CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

### 2.1.MARCO REFERENCIAL

#### *2.1.1 Concepto de Marco Referencial.*

El presente capítulo, marco referencial, es de suma importancia en el proceso de la elaboración del trabajo de investigación ya que, permite recopilar la información concisa sobre conceptos, teorías, leyes y acuerdos, de muchos de los términos enlazados al tema principal de la investigación y su problematización.

Lo anterior permitirá clarear el significado de los mismos y, por ende, obtener una adecuada interpretación en cuanto a los antecedentes, los impactos que trajo consigo la implementación de la Ley de Usura, y las conclusiones y recomendaciones que se realicen una vez finalizada la investigación, tomando en cuenta que, gracias al conocimiento de los conceptos utilizados, se facilita establecer las estrategias que se utilizarán para atacar la problemática planteada e identificada en la presente investigación.

(Sabino A, 1978) describe que:

Algunos autores lo llaman también marco conceptual o marco teórico dado que su función es esclarecer los conceptos que se van a manejar en la investigación y otros autores lo llaman marco referencial, pero no es otra cosa que un conjunto de informaciones recopiladas para precisar las características del objeto estudiado.

Se realiza para situar el problema, dentro de un conjunto de conocimientos que permitan su percepción, de una manera más adecuada y sirve para orientar la búsqueda de informaciones que sean útiles para clarificar el problema. Un buen marco teórico o

conceptual permite contar con una conceptualización adecuada de los términos utilizados a lo largo de la investigación.

En otros términos, se trata de elaborar un conjunto de proposiciones que sirven de referencia al tema concreto en estudio. Al estar estas proposiciones coherentemente ligadas entre sí, irán a constituir el ámbito teórico dentro del cual formularemos nuestras proposiciones específicas, describiremos e interpretaremos los hechos que nos interesan.

(Fernandez & Baptista, 2014) mencionan las principales ventajas tanto antes como después de elaborar el marco referencial:

**Antes:**

- Aprender más acerca de la historia, origen y alcance del problema de investigación.
- Conocer qué métodos se han aplicado exitosa o erróneamente para estudiar el problema específico o problemas relacionados.
- Saber qué respuestas existen actualmente para las preguntas de investigación.
- Identificar variables que requieren ser medidas y observadas, además de cómo han sido medidas y observadas.
- Decidir cuál es la mejor manera de recolectar los datos que necesitamos y dónde obtenerlos.
- Resolver cómo pueden analizarse los datos.
- Refinar el planteamiento y sugerir hipótesis.
- Justificar la importancia del estudio.

**Después:**

- Explicar diferencias y similitudes entre nuestros resultados y el conocimiento existente.
- Analizar formas de cómo podemos interpretar los datos.
- Ubicar nuestros resultados y conclusiones dentro del conocimiento existente.
- Construir teoría y explicaciones.
- Desarrollar nuevas preguntas de investigación e hipótesis.

**2.2. MARCO CONTEXTUAL**

El marco contextual de un trabajo de investigación, permite conocer la situación actual del tema y la problematización que se desarrolla en el mismo, con el propósito de tener el máximo entendimiento posible del escenario real, para esto, es de suma importancia tener conocimiento sobre la empresa a la que se hace referencia en dicha investigación.

Dentro de los siguientes apartados se anotarán algunos elementos muy generales con la finalidad de preservar la confidencialidad de la información de la Entidad Financiera en la cual se está realizando la presente investigación, ya que, como se detalló en las limitaciones del capítulo anterior, para poder realizar este trabajo en la Entidad Financiera propuesta se tiene que respetar la confidencialidad de los datos proporcionados y el nombre en el cual se desarrolla la misma.

**2.2.1. Historia de la Entidad Financiera.**

Según la información obtenida del sitio web oficial de la Entidad Financiera que se estudia en la presente investigación, la idea de fundar una institución económica y financiera exclusiva

para un gremio en específico del estado, nace en 19XX. En este año, se realizó un congreso con miembros participantes de dicho gremio, con el propósito de fundar una asociación gremial, capaz de defender la estabilidad económica de la comunidad en el ejercicio de su carga, librándolos de traslados y destituciones por azares de la política; promotora del mejoramiento económico y social de la dignidad profesional.

Además, se celebró un acto presidido por el Lic. LRCH, quien junto con la mayoría de los agremiados tienen credenciales como delegados para crear una institución que mar baluarte en la defensa de los profesionales del área. Es así como nace la Asociación para dicho gremio Nacional.

Acto seguido se aprobaron dos mociones: primero, nombrar una comisión para que, adicional de asesorar, en conjunto con la Junta redactaran un proyecto de Estatuto Civil de la Fundación Profesional, que constituye un instrumento legal, eficaz, capaz de garantizar la seguridad en la carga, libre de traslados y destituciones. Segunda moción: gestión, por los medios más adecuados, la fundación del Banco del "gremio" Nacional, por el medio de la contribución económica del Estado y la contribución del personal del mismo. Para su ejecución, se comisionó a la Junta Directiva, recién nombrada.

El Banco de la comunidad consistió en financiar la compra de giros de los profesionales con condiciones favorables, y así lograr rescatar de las garras de los usureros, que tuvieron un negocio en el que se compraron los giros con los que fluctuaron entre el cinco y el veinte por ciento mensual. Una vez cumplido dicho propósito el camino se facilitó.

La Junta Directiva se convierte en una comisión especial, que se encarga de realizar las gestiones necesarias para la convocatoria a los funcionarios de la creación del "banco". Con ayuda de la secretaria del gremio se imprimió la propaganda del proyecto para distribuirla en

distintos centros, pero nadie respondía, tal vez porque no se había despertado el interés de los profesionales o porque no se había entendido el proyecto.

Es por esto que, uno de los miembros decide presentar nuevamente el proyecto a la directiva central del sindicato, el mismo fue acogido para estudio y en el acta N ° 7 del 16 de octubre de 19XX en el artículo N ° 1 se escribe: "Un miembro asiste a la presente reunión con el objeto de exponer a la Directiva Central del Proyecto interesante Sobre la Fundación de las Naciones Unidas Banco para funcionarios del gremio; en efecto, da una lectura interesante sobre el tema ya dicho.

En la sesión N ° 8 se acuerda nombrar una comisión integrada para el estudio del proyecto de la "Entidad Financiera"; la comisión elaboró rápidamente el informe y lo envió al Congreso de Delegados para tomar la decisión.

Muchos son los argumentos que se presentan para el convenio en la comunidad de profesionales acerca de la necesidad de una institución de carácter bancario. "Tenemos la convicción que este proyecto, por su magnitud, el trabajo y el esfuerzo que tiene, es indiscutiblemente el mayor poder que ofrecen el "sindicato", y cuando sea una realidad, ha de proporcionar los mejores beneficios a los socios, que, a decir verdad, están necesitando con urgencia un organismo de esta clase, para llegar a una independencia mayor, y para que podamos encontrar las mejores condiciones de vida ".

El 29 de abril de 19XX invitaron a otro miembro del sindicato a exponer el proyecto en el Congreso de delegados y al conocer el proyecto manifestó que, a su juicio, el proyecto merecía atención especial por su importancia y por ser necesario en la vida de los futuros afiliados. Su voz está en plena autoridad y respeto, por lo que se ha puesto en marcha una Comisión Especial.

En la sesión de la Directiva Central, celebrada el 20 de mayo de 19XX, se presentó el proyecto elaborado por la comisión y se aprobó por unanimidad. Es por esto que se realiza una publicación en los medios con el fin de dar a conocer el proyecto.

El dictamen favorable al proyecto fue aprobado por unanimidad, convirtiéndose en la Ley N ° confidencial del 22 de XX de 19XX; de esta manera, el 28 de XX de 19XX fue publicada la ley que crea a la “Entidad Financiera.”

### 2.2.2. Estructura Administrativa.

**Figura 4**

*Estructura administrativa de la Entidad Financiera*



*Fuente:* Sitio web oficial de la Entidad Financiera estudiada

## 2.3. MARCO TEÓRICO

### 2.3.1. Concepto de Marco Teórico.

Para (García, 2008) en un informe titulado como “Marco Teórico” señala que:

El Marco teórico es el resultado de los dos primeros pasos de una investigación (la idea y planteamiento del problema), ya que una vez que se tiene claro que se va a investigar, es el “manos a la obra” de la investigación. Consiste en analizar y presentar las teorías que existen sobre el problema a investigar, también incluye los trabajos e investigaciones que existen y todos los antecedentes sobre lo que se va a desarrollar como investigación. El marco teórico se refiere a todas las fuentes de consulta teórica que se puede disponer sobre el problema a investigar.

La función general del marco teórico es acondicionar la información científica que existe sobre lo que se va a investigar, para tener conocimiento científico nuevo, ya que nos sirve para: no cometer errores en nuestro estudio a desarrollar o a prevenirlos de ser posible, nos da guías de cómo hacer nuestro estudio o a dónde dirigirlo, nos da una clave o claves de referencia (marco de referencia) para ir interpretando los resultados que se vayan obteniendo en la investigación, nos ayuda a centrarnos en el problema estudiado y no desviarnos de él, nos ayuda a elaborar más adelante la hipótesis, nos ayudara a descubrir nuevo conocimiento científico. En general es de donde se alimentará de información el inicio de la investigación para ir dándole forma a lo que pretendemos hacer.

Por otro lado, (Cajal, 2022) publica en un sitio web como funciones principales del marco teórico las siguientes:

- Proporcionar soporte teórico al proceso de investigación, de acuerdo con el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación.

- Hacer acopio, por medio de un arqueo bibliográfico, de todos los trabajos de investigación relevantes para el tema de nuestro estudio que se hayan realizado hasta la fecha.
- Recopilar, a través de otro arqueo bibliográfico, todos los libros, artículos académicos, entrevistas, conferencias, vídeos que tengan una relación relevante con el tema de nuestra investigación.
- Brindar una orientación teórica para la interpretación de los resultados de la investigación y la proposición de nuevas líneas de investigación.
- Evitar que se repitan fallas o equivocaciones cometidas en investigaciones ya hechas.
- Definir los conceptos clave que serán empleados en el desarrollo de la investigación.
- Exponer los fundamentos teóricos sobre los cuales se ha diseñado la investigación, y explicar las razones por las cuales los investigadores se han decidido por esos fundamentos en lugar de otros.
- Orientar a los investigadores hacia el desarrollo de hipótesis que serán confirmadas o refutadas a través de la experimentación o la observación de campo. También puede orientarles en la dirección opuesta, esto es, hacia el hallazgo de razones sólidas por las cuales una hipótesis debe ser descartada. Estos descartes también son resultados de la investigación.

Para (García P. R.) en un informe realizado llamado “El Marco Teórico, Elemento Fundamental en el Proceso de Investigación” añade dentro de las principales funciones:

- Amplia el horizonte del estudio y guía al investigador para que éste se centre en su problema evitando desviaciones del planteamiento original.
- Conduce al establecimiento de hipótesis o afirmaciones que más tarde habrán de someterse a prueba en la realidad.
- Inspira nuevas líneas y áreas de investigación.
- Proporciona de un marco de referencia para interpretar los resultados de estudio.
- Orienta al investigador en la descripción de la realidad observada y su análisis.
- En la medida en que los contenidos el marco teórico se correspondan con la descripción de la realidad, será más fácil establecer las relaciones entre esos dos elementos, lo cual constituye la base del análisis.
- Permite decidir sobre los datos que serán captados y cuáles son las técnicas de recolección más apropiada. Impide que se colecten datos inútiles que hacen más costosa la investigación y dificultan su análisis.
- Impide que al investigador le pasen inadvertidos algunos aspectos sutiles que no pueden ser captados a partir del sentido común o de la experiencia.
- Como se expresa en forma escrita, es un documento que puede ser sometido a la crítica y puede ser complementado y mejorado.
- Hace más homogéneo el lenguaje teórico empleado y unifica los criterios y conceptos básicos de quienes participan en la investigación.
- Orienta sobre como habrá de llevarse a cabo el estudio (al acudir a los antecedentes, se vislumbra como ha sido tratado un problema específico

de investigación, que tipos de estudios se han efectuado, con qué tipo de sujetos, como se han recolectado los datos, en qué lugares se ha llevado a cabo. Que diseños se han utilizado).

- Proporciona un sistema para clasificar los datos recolectados, ya que estos se agrupan entorno al elemento de la teoría para el cual fueron recogidos.

### ***2.3.2. Concepto de Entidad Financiera***

Para (Galán, 2023) define como entidad financiera:

Cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios.

Se dice que para serlo realmente una entidad bancaria debe situar su labor en los sistemas financieros dentro del área de seguros, en el área de valores o en banca. De este modo, este tipo de corporaciones se encargan de intermediar en la mayoría de las gestiones de fondos procedentes de los ámbitos públicos y privados.

En el nivel más elemental de su definición, podríamos señalar que las entidades financieras en su naturaleza son empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros a un gran número de individuos o agrupaciones. Estos servicios como ya se ha indicado tienen ejemplos de la vida cotidiana como la concesión de préstamos o créditos, la gestión de los ahorros de las familias o el aseguramiento de bienes.

Desde el control que se ejerce sobre ellas y dada su alta relevancia, a este tipo de entidades se le suele exigir un alto grado de información, solvencia y transparencia de cara a sus clientes, sus competidores y su marco regulatorio.

### ***2.3.3. Banco Central de Costa Rica.***

El Banco Central de Costa Rica es la organización cuyo principal objetivo es controlar la inflación, realiza labores conjuntamente con el Consejo Nacional de Supervisión de Sistema Financiero para cumplir con sus objetivos. Se encarga también de promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento, entre otras tareas. (BCCR, 2022)

#### **Reseña Histórica**

(BCCR, 2022) Al intensificarse la actividad económica y bancaria del país, surgió la necesidad de crear un Banco Central que actuara como mayor autoridad que el simple Departamento Emisor que hasta ese momento (1945) estaba adscrito al Banco Nacional de Costa Rica; este último establecido a fines de 1936 al reorganizarse el antiguo Banco Internacional.

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

Por la importancia que tuvo para la historia bancaria de Costa Rica la fundación del Banco Central de Costa Rica, el respectivo proyecto, que derivó en la Ley 1130, incluye varios razonamientos para sustentar la decisión de los Poderes Legislativo y Ejecutivo de dictar y sancionar esa ley, la cual, en un principio, tuvo un carácter transitorio, por cuanto el Banco Central de Costa Rica tendría las mismas funciones y facultades del Departamento Emisor del

Banco Nacional de Costa Rica, hasta la desaparición de este último. Entonces el Banco Central de Costa Rica operó con sujeción a las disposiciones de ambas leyes: la de su fundación y la que regía al Departamento Emisor. El 23 de abril, 1953 fue promulgada la Ley 1552, denominada Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, la cual, fue sustituida por la Ley 7558 del 3 de noviembre, 1995.

#### ***2.3.4. Composición del Sistema Bancario Nacional.***

(Páez, 2021) indica que, el sistema bancario de Costa Rica está compuesto por quince entidades, las cuales se subdividen en: dos bancos comerciales del Estado, dos bancos creados por leyes especiales, y once bancos privados que se detallan a continuación:

##### **Bancos Comerciales del Estado:**

- Banco de Costa Rica
- Banco Nacional de Costa Rica

##### **Bancos Creados por Leyes Especiales:**

- Banco Popular y Desarrollo Comunal
- Banco Hipotecario de la Vivienda

##### **Bancos Privados:**

- Banco BAC San José S.A
- Banco BCT S.A
- Banco Cathay S.A
- Banco Davivienda S.A
- Banco General S.A

- Banco Improsa S.A
- Banco Lafise S.A
- Banco Promerica S.A
- Prival Bank Costa Rica S.A
- Banco CMB Costa Rica S.A
- Scotiabank de Costa Rica

### ***2.3.5. Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF.***

Según consulta realizada en el sitio web oficial de esta entidad, (SUGEF, 2022) La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) de Costa Rica es la entidad pública que supervisa la estabilidad, resiliencia, y eficiencia del sistema financiero nacional; e inspecciona y regula las operaciones y actividades de las entidades financieras, estableciendo guías y regulaciones para favorecer las prácticas bancarias sanas. La SUGEF fue establecida en 1995 en reemplazo de la extinta Auditoría General de Entidades Financieras (AGEF).

#### **Objetivo:**

La SUGEF será un ente supervisor modelo por su procura constante de la excelencia, su proactividad, su capacidad innovadora y su personal altamente capacitado y motivado, apoyado en un marco legal sólido, y procesos y tecnología efectivos.

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

**Funciones:**

- 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 la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.

***2.3.6. Entidades Supervisadas por la SUGEF***

(SUGEF, 2022) A continuación, se detallan las entidades supervisadas por la SUGEF:

**Bancos Comerciales del Estado**

- Banco de Costa Rica

- Banco Nacional de Costa Rica

### **Bancos creados por Leyes Especiales**

- Banco Hipotecario de la Vivienda
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal

### **Bancos privados**

- Banco BAC San José S.A.
- Banco BCT S.A.
- Banco Cathay de Costa Rica S.A.
- Banco CMB (Costa Rica) S.A.
- Banco Davivienda (Costa Rica) S.A.
- Banco General (Costa Rica) S.A.
- Banco Improsa S.A.
- Banco Lafise S.A.
- Banco Promérica de Costa Rica S.A.
- Prival Bank (Costa Rica) S.A.
- Scotiabank de Costa Rica S.A.

### **Empresas Financieras no Bancarias**

- Financiera Cafsa S.A.
- Financiera Comeca S.A.
- Financiera Monge S.A.
- Financiera Desyfin S.A.
- Financiera Multimoney S.A.

### **Organizaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito**

- Coocique R.L.
- Coopavegra R.L.
- Coopealianza R.L.
- Coopeamistad R.L.
- Coopeande No.1 R.L.
- Coopeaya R.L.
- Coopebanpo R.L.
- Coopecaja R.L.
- Coopecar R.L.
- Coopefyl R.L.
- Coopegrecia R.L.
- Coopejudicial R.L.
- Coopelecheros R.L.
- Coopemédicos R.L.
- Coopemep R.L.
- Coopenae R.L.
- Coopesanmarcos R.L.
- Coopesanramón R.L.
- Coopeservidores R.L.
- Coopeuna R.L.
- Credecoop R.L.

### **Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Préstamo**

- Grupo Mutual Alajuela – La Vivienda de Ahorro y Préstamo
- Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo

### **Otras Entidades Financieras**

- Caja de Ahorro y Préstamos de la ANDE

### **Entidades de Mercado Cambiario**

- Casa de Cambio Teledolar S.A.
- Global Exchange Casa de Cambio S.A.

#### ***2.3.7. Operación Crediticia.***

(SUGEF, 2022) Según el acuerdo 1.05 de la SUGEF, se define como toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual asumiendo un riesgo de crédito, una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones.

#### ***2.3.8. Crédito.***

(Morales & Morales, 2014) en su libro llamado Crédito y Cobranza, describen que el crédito es:

Un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a

cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado.

El otorgamiento de un crédito es una operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis a un sujeto y a una empresa disponibles contra una promesa de pago. Otorgar un crédito significa adelantar fondos, o bien, conceder un plazo para recibir un pago exigible. Desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. En la práctica, la operación de crédito se formaliza, ya sea por un movimiento de fondos o por el otorgamiento de una firma. Se clasifica de acuerdo con el sujeto, que puede ser privado o público; el destino, que puede ser para la producción, para el consumo o personal; y el plazo, que puede ser corto, mediano o largo.

### ***2.3.9. Principales Tipos de Crédito.***

(Morales & Morales, 2014) Además, mencionan en su libro de crédito y cobranza las principales líneas de crédito:

**a. Préstamos Personales:** Es el tipo de crédito en el cual la firma del acreditado es la garantía. Además, es la cantidad de dinero que un banco presta a una persona física, sin garantía determinada y a corto plazo, para un propósito específico.

**b. Tarjetas de Crédito:** Es un instrumento financiero a través del cual una institución financiera, que funge como emisor de la tarjeta, concede a su cliente una línea de crédito revolvente con un importe determinado, conocido como límite de crédito. Mediante un contrato, la institución establece las condiciones bajo las cuales otorga el crédito al cliente, y la forma en que este deberá pagar a dicha institución sus adeudos.

La tarjeta de crédito es un medio de pago sin uso de efectivo, con un financiamiento automático, generalmente, a 30 días.

**c. Crédito Comercial Bancario:** Las instituciones bancarias pueden adelantar fondos a las empresas, con base en las pólizas, documentos negociables o el descuento de los acreditados. Cuando una empresa solicita un crédito a un banco, debe proporcionar las garantías necesarias para asegurar que si cumplirá con el pago; entre las garantías se incluyen las cuentas por cobrar de los clientes.

En estos créditos, los bancos realizan una investigación exhaustiva y, generalmente, son más conservadores al otorgar crédito a los solicitantes.

**d. Crédito Comercial:** El crédito comercial es una forma común de financiación a corto plazo prácticamente en todos los negocios. Es la mayor fuente de fondos para las compañías pequeñas, debido a que los proveedores son, generalmente, más condescendientes en el otorgamiento de crédito que las instituciones financieras, porque confían a quien le otorgan el crédito, dado que la verificación que realizan es distinta a la de los bancos.

**e. Crédito con Garantía Real:** Es el crédito que se otorga con base en los bienes del acreditado. Se subdivide en:

- Pignoraticio: contrato en prenda
- Hipotecario: hipotecas.
- Fiduciario: contrato de fideicomiso.

**f. Crédito Back to Back:** Apoyo crediticio que se concede mediante la garantía de un depósito a plazo fijo o mediante un mandato de administración de inversiones,

según el cual, el deposito es administrado por un fideicomiso para que a su vencimiento sea aplicado a la liquidación del adeudo. También se le conoce como crédito paralelo.

### ***2.3.10. Financiamiento.***

(Morales & Morales, 2014) definen que:

El financiamiento se refiere a la obtención de recursos para conseguir/realizar una actividad específica. A la persona o institución que cede los recursos se le conoce como financiador y al que los obtiene se le conoce como financiado. Puede realizarse mediante diferentes formas, tales como: créditos, arrendamiento, colocación de acciones, colocación de títulos de deuda, etcétera.

A la vez el financiamiento se entiende como la cantidad de dinero necesaria para la realización de una actividad o proyecto de una persona, ente público o empresa. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos.

### ***2.3.11. Capacidad de Pago.***

(SUGEF, 2022) detalla dentro de su normativa que la situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas.

Adicional, (Morales & Morales, 2014) comentan que, cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere/exige que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la

garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles)

### ***2.3.12. Tasas de interés.***

(Morales & Morales, 2014) conceptualizan la tasa de interés como la retribución que se paga o recibe por utilizar o prestar una cierta cantidad de dinero por un periodo de tiempo determinado. Se calcula como un porcentaje de la cantidad prestada, incluyendo así mismo, el factor inflación y la rentabilidad esperada.

### ***2.3.13. Tasa básica pasiva.***

(Abissi, 2017) describe que la tasa básica pasiva (TBP) es la tasa de referencia calculada por el Banco Central de Costa Rica que estima, en promedio, la tasa que pagan los bancos públicos y privados en el país y las entidades financieras por los depósitos o ahorros en colones.

### ***2.3.14. Riesgo de Mercado.***

(Arévalo, 2022) delimita que, este riesgo se presenta por las pérdidas de valor que puede tener un activo debido a la fluctuación de su precio en el mercado, en otras palabras, es el riesgo a que el valor de un activo disminuya a causa de las variaciones dadas por las condiciones del mercado, que pueden ser por los precios de valor, el tipo de interés o cambio o el cambio en los precios de las materias primas.

### ***2.3.15. Volatilidad.***

(Coll, 2022) puntualiza que, la volatilidad es un indicador utilizado en bolsa para medir las variaciones que sufre el precio de un determinado activo a lo largo del tiempo. Si un activo sufre muchas variaciones en el precio, diremos que este activo es "muy volátil".

### ***2.3.16. Mercado financiero.***

(Morales & Morales, 2014) precisan que el término “Mercado Financiero” se utiliza en un sentido general para referirse a cualquier mercado organizado en el que se negocien instrumentos financieros de todo tipo, tanto deudas como acciones.

### ***2.3.17 Impacto Monetario.***

(Bonilla, Mora Esquivel , & Viquez Paniagua, 2021) mencionan en su informe, que el impacto monetario es un cualquier acción, medida o cambio que se genere en la economía de una sociedad y genere como consecuencia una alza o baja en las finanzas de una persona o empresa.

### ***2.3.18. Garantía.***

(Mavil) comenta en un artículo de la revista “Garantías Crediticias” que, las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial para obtener el reembolso. La garantía es un colateral, no es la base sobre la cual se fundamenta el crédito.

### ***2.3.19. Capital Social.***

(Reyes, 2009) ha definido al capital como un “recurso de producción de beneficios que opera en función de los intercambios y las relaciones sociales del sujeto”, pero también como “un principio conectivo y concentrador de recursos personales”

### ***2.3.20. Liquidez Salarial.***

(Ortega, 2020) explica que, el salario líquido es conocido como el salario real que es la retribución que se recibirá en la ocasión por un cobro de sueldo, en los cuales se aplican una serie

de descuentos de ley dependiendo del país de residencia, después de dichos cálculos queda el salario líquido.

### **2.3.21. Comportamiento Histórico de Pago de los deudores – *Récord Crediticio*.**

(SUGEF, 2022) su normativa establece que, esta es la responsable de calcular el nivel de comportamiento de pago histórico para los deudores reportados por las entidades supervisadas.

El comportamiento de pago histórico se calcula para un periodo de 48 meses que finaliza el último día del mes anterior al mes de evaluación. El cálculo se hace de la siguiente forma:

a) Para cada operación crediticia directa se calcula el atraso máximo en días y el atraso medio. El atraso medio es igual a la suma del atraso máximo reportado cada mes dividido entre el número de periodos reportados con un saldo total adeudado mayor al monto mínimo indicado en el párrafo final de este punto.

b) Se asigna un puntaje al atraso máximo y al atraso medio con base en la siguiente figura:

#### **Figura 5**

*Asignación de puntaje a los deudores*

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

*Fuente: (SUGEF, 2022)*

c) Se calcula el promedio simple del puntaje asignado al atraso máximo y al atraso medio, lo cual resulta en un puntaje para cada operación con un valor entre uno y cinco.

d) Este resultado se pondera según la suma de los saldos totales adeudados mayores al monto mínimo indicado en el párrafo final de este punto A., reportados cada mes para cada operación del deudor.

El punto d) determina el puntaje final del deudor como el resultado de la multiplicación del valor obtenido en el punto c) por el porcentaje que representa la suma de los saldos de cada operación entre la sumatoria de todas las sumas de saldos, y sumando estos resultados obtenidos.

### ***2.3.22. Categorías de Riesgo.***

Según la (SUGEF, 2022) esta entidad debe calificar individualmente a los deudores en una de las ocho categorías de riesgo, las cuales se identifican con A1, A2, B1, B2, C1, C2, D y E, correspondiendo la categoría de riesgo A1 a la de menor riesgo de crédito y la categoría E a la de mayor riesgo de crédito.

### ***2.3.23. Morosidad.***

La (SUGEF, 2022) concreta que, es el mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociados a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago.

### ***2.3.24. Cartera de Crédito.***

Para los autores (Tenorio & Monjarrez, 2017) definen en su libro que, la cartera de crédito representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados.

### ***2.3.25. Proceso de Cobro Administrativo.***

(Juridica, 2016) Concretan este proceso como las acciones que se realizan administrativamente a través del Encargado de Cobros, para que las cuentas vencidas y no vencidas sean canceladas por parte de los sujetos pasivos.

### ***2.3.26. Arreglo de Pago.***

(Juridica, 2016) Describe arreglo de pago como la facilidad de pago que otorga la instancia autorizada para hacer pago en varios tractos. Es el compromiso que asume el deudor moroso, de pagar la deuda.

### ***2.3.27. Endeudamiento.***

(Peñaloza, Paula, Araujo, & Denegri, 2019) lo señalan como la existencia de una obligación que será obliterada después del pago, caracterizada por el consumo anticipado y donde basta contraer la deuda para encuadrarse como endeudado.

### ***2.3.28. Incobrable.***

(Juridica, 2016) especifica que, una cuenta es incobrable cuando la persona física o jurídica ha agotado todos los recursos posibles y necesarios a fin de recuperar el monto adeudado, tanto en la vía administrativa como judicial sin ser éste posible, o que por el monto de la deuda no resulta conveniente ni beneficioso para la Junta el despliegue de todo el aparato administrativo tendiente a su recuperación.

### ***2.3.29. Insolvencia***

(Juridica, 2016) detalla que, desde la declaratoria de insolvencia, el deudor queda de derecho separado é inhibido de la facultad de administrar y disponer de los bienes que le pertenezcan y sean legalmente embargables. Esta facultad corresponde a su acreedor o

acreedores, quienes, en caso de concurso, han de ejercerla por medio de un curador nombrado al efecto.

### **2.3.30. Cobro Judicial.**

(Cerdas, 2022) precisa que, un proceso de cobro judicial es presentado cuando el deudor y los fiadores de una operación crediticia no pagan su deuda en el plazo correspondiente, se han agotado todas las vías administrativas de cobro –llamadas, correos electrónicos, mensajes, entre otras y no se logró llegar a un arreglo de pago.

### **2.3.31. Bienes Adjudicados.**

(Juridica, 2016) establece bienes adjudicados como los bienes y valores que fueren transferidos a un banco en pago de obligaciones a su favor, o que le fueren adjudicados en remates judiciales.

### **2.3.32. Riesgo de Crédito.**

(SUGEF, 2022) lo apunta como la posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito.

### **2.3.33. Apetito de Riesgo.**

(Juridica, 2016) determina que, es 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.

### **2.3.34. Usura.**

(Pedrosa, 2023) describe como usura a la forma en que se denomina al cobro excesivo y abusivo de intereses por un préstamo. Este término se emplea en finanzas para denominar cuando un crédito o un préstamo demanda un alto tipo de interés por el préstamo de dinero.

## **2.4. MARCO LEGAL**

### ***2.4.1. Concepto de Marco Legal.***

El marco legal es de mucha utilidad en la elaboración de la investigación, ya que en este se estudian las leyes y aspectos legales que tienen relación con el tema a desarrollarse en el presente trabajo, el cual recae precisamente sobre una nueva ley que entró en vigencia en Costa Rica en el 2020, sin embargo, no solo nos ayuda a interpretar las leyes y saber en que consisten, sino también, a conocer cualquier acción de tipo legal que ha traído consigo, su desarrollo y resolución.

(Rascón, 2022) señala como marco legal el conjunto de leyes, reglas, legislaciones y cualquier otro instrumento con rango y de carácter legal, que son utilizados de forma secuencial y coherente, los cuales una vez aplicados permiten sustentar todas las actuaciones y actividades en materia legal.

Es de esta forma, que en el marco legal se evidencia la existencia de una amplia y diversa gama de leyes e instrumentos aplicados en materia legislativa, en donde dicho ámbito o alcance sirve de uso y aplicación para las diferentes gestiones y regimiento en materia legal, tanto para el gobierno como para los ciudadanos que hacen vida en un determinado país donde se contemplan y apliquen dichas regulaciones.

### ***2.4.2. Inicios de la Propuesta de la Ley de Usura.***

(Estrada, 2019) señaló que:

Contemporáneamente, el Código Penal castiga el delito de usura desde 1971, pero tiene la limitación de que no define a partir de cuál monto se considera que una tasa de interés es usuraria.

El proyecto de ley N.º 20.861 “Adición de los artículos 36 bis, 53 incisos g), h) y reforma del artículo 63 de la Ley N.º 7472 Promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor”, impulsado por el diputado Welmer Ramos y 31 legisladoras y legisladores, el cual se suma a la ya respetable saga de intentos similares, en cuestión propuso que ese parámetro sea la llamada “tasa anual equivalente”, tanto en colones como en dólares, la cual se calcula a partir de la tasa de interés nominal, gastos, comisiones, intereses moratorios, multas y cualquier otra erogación que derive costo para el prestatario mientras la operación esté en vigencia. Sería estimada por el BCCR de forma trimestral.

Además, establecía que “la tasa anual equivalente en dólares no podría ser superior a la Tasa Efectiva en Dólares, que calcula el Banco Central de Costa Rica, más 15 puntos porcentuales. Cualquier tasa de interés superior se estima como desproporcionada”.

En cuanto a los préstamos en colones, “no podrían ser superiores a la tasa básica pasiva calculada por el Banco Central de Costa Rica en más 25 puntos porcentuales”.

Para Bernardo Alfaro, superintendente General de Entidades Financieras (Sugef), el proyecto era viable y beneficioso, dependiendo de que el límite que se fijara a las tasas de interés permitiera a los bancos y otras entidades cubrir sus riesgos, de ser así, consideraba que quienes se verían afectadas en su afán usurero serían las empresas no reguladas, como las casas de empeño, almacenes de electrodomésticos y otros prestamistas.

El momentum para que este proyecto pudiera ser aprobado recibió un fuerte empujón del presidente Carlos Alvarado, quien lo respaldó expresamente cuando explicó su propia iniciativa de poner a disposición de los hogares un “crédito de salvamento” con el cual puedan refundir sus deudas y amortizarlas con cuotas más bajas y en plazos más largos.

Rodrigo Cubero, presidente del BCCR se manifestó de acuerdo con que debe ser la Asamblea Legislativa quien establezca la metodología para determinar la tasa de usura, además, dio su apoyo al proyecto del mandatario para que los bancos públicos ofrezcan créditos de salvamento a los hogares endeudados y reveló que la “alta jerarquía” de esos bancos participó directamente en la elaboración del programa.

(Arrieta, 2020) informó que el Martes 16 de Junio de 2020 al presidente de gobierno en ese momento, el señor Carlos Alvarado Quesada firmó la Ley de Usura, destinada proteger a las personas del delito de usura crediticia.

(Álvarez, s.f.) el 20 de Junio de 2020 se publica en la Gaceta la adición de los artículos 36 BIS, 36 TER, 36 QUATER, 44 TER y de los incisos g) y h) al artículo 53 y reforma de los artículos 44 BIS, y 63 de la Ley 7472.

(Céspedes J. A., 2020) publica en la Nación las nuevas formulas para fijar tasas de interes, según un cálculo hecho en febrero pasado, los intereses en colones no podrían superar el 39% anual y, en dólares, no podrán pasar del 31,35%, incluyendo el dinero prestado mediante tarjetas de crédito. La ley hace una diferenciación para los créditos menores a ¢675.000, calificados como microcréditos. En esos casos, la tasa máxima en colones es del 55% y en dólares, del 45,66%.

Los intereses que excedan los límites serían considerados delito de usura, acción que conlleva de seis meses a dos años de cárcel, pero la ley permitiría duplicar el castigo si el delito se cometió en perjuicio de consumidores.

Además se estableció que dichas condiciones aplicarían únicamente para aquellas operaciones crediticias otorgadas posterior a la publicación de estas adiciones, esto por cuanto ninguna ley de retroactiva

### ***2.4.3. Acciones de Inconstitucionalidad Contra la Ley N°9859.***

#### **Banco Popular.**

(Céspedes J. A., 2020) comunica que:

El Banco Popular presentó una acción de inconstitucionalidad ante la Sala IV en contra de la nueva ley que regula la usura en los préstamos de dinero (N.º 9.859), por, aparentemente, generar una exclusión financiera de casi 30.000 de sus clientes.

La entidad financiera señala que la forma en que está redactado el artículo 44 ter de la ley impide que los bancos otorguen créditos a personas con salarios inferiores a ¢200.000 e impone sanciones a quienes incumplan ese artículo.

“Una gran cantidad de personas quedarían excluidas de recibir un crédito, de poder realizar un arreglo de pago en sus operaciones financieras, comprometiendo no solo la situación financiera de sus hogares, sino también generando presión sobre los indicadores de los intermediarios”, alegó.

En la acción, presentada el pasado 24 de agosto, el Banco incluyó un análisis de sus clientes con niveles de ingresos menores al salario mínimo inembargable, en donde

detalló que 29.338 personas tienen un salario líquido menor a ¢197.760,7 (salario mínimo inembargable), con un saldo de crédito de ¢574.028,7 millones.

La entidad mencionó que realizar un arreglo de pago a esos clientes implicaría incurrir en un incumplimiento de la ley, por lo que esos clientes quedarían excluidos de realizarlo. Esto les impediría enfrentar la situación por un tiempo prudencial, hasta que sus condiciones se normalicen.

“La norma cuestionada en los términos dichos es en consecuencia violatoria a los principios de razonabilidad y proporcionalidad en tanto establece condiciones inapropiadas que violentan los principios de igualdad, de libre comercio al ser abusiva”, agregó.

La acción detalló que existe una violación a los artículos 11, 33, 46, 50, 56, 57, 65, 68 y 190 de la Constitución Política, por lo que solicitó la anulación del artículo 44 ter de la Ley 7472 de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, del 20 de diciembre de 1994 y sus reformas.

El Banco subrayó que la sanción que exige la ley por este asunto es desproporcionada, “como desproporcionado y carente de razonabilidad es dejar por fuera del Sistema Bancario Nacional a los clientes más vulnerables”.

### **Banco Promerica.**

(Céspedes J. A., 2020) informa también sobre la acción de inconstitucionalidad presentada por el Banco Promérica el 24 de Julio 2020 ante la Sala Constitucional en contra de la Reforma a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (N.º 9.859), legislación que pone topes a las tasas de interés.

El criterio también fue que la norma infringe los derechos de razonabilidad y proporcionalidad contemplados en la Constitución Política de Costa Rica.

La acción se presentó luego de que la institución bancaria hiciera una “evaluación rigurosa” en que concluyó que la ley, conocida como de “tasas de usura”, es arbitraria al proponer metodologías de cálculo no sustentadas en normas técnicas de la disciplina financiera, limita la libertad de contratación y ha tenido un grave efecto de exclusión financiera para los consumidores, según consta en el comunicado de prensa del Banco Promérica.

Dentro de los alegatos que presentó el Banco Promérica ante la Sala Constitucional están que la ley carece de sustento técnico para hacerla efectiva y que durante la discusión parlamentaria se ignoraron las recomendaciones técnicas de varias instituciones financieras como el BCCR, la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) y hasta la solicitud de precaución del Fondo Monetario Internacional (FMI).

#### ***2.4.4. Resoluciones de la Sala Constitucional ante las Acciones Inconstitucionales Presentadas.***

##### **Figura 6**

*Resolución acción de inconstitucionalidad presentada por el banco Popular*

Expediente: 20-015196-0007-CO
Sentencia: 2021-011995
Accionante: Armando Rojas Chinchilla, en su condición de apoderado general judicial sin límite de suma del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
Objeto de impugnación: artículo 44 ter, de la Ley N° 7472, reformado por el ordinal 4, de la Ley N° 9859, denominada "Adición de los artículos 36 bis, 36 ter, 36 quater, 44 ter y de los incisos g) y h) al artículo 53 y reforma de los artículos 44 bis y 63 de la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994".
Por tanto: Se declara parcialmente con lugar la acción; y, en consecuencia, se anula, por inconstitucional, <u>el párrafo tercero, del artículo 44 ter</u> , de la Ley N° 7472, reformado por el ordinal 4, de la Ley N° 9859, denominada "Adición de los artículos 36 bis, 36 ter, 36 quater, 44 ter y de los incisos g) y h) al artículo 53 y reforma de los artículos 44 bis y 63 de la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994", por los efectos que produjo durante su vigencia. Se rechaza de plano la acción, en cuanto a la impugnación del párrafo primero de la norma impugnada. En lo demás, se declara sin lugar la acción. El Magistrado Castillo Víquez da razones diferentes y adicionales en cuanto a la no violación del principio de publicidad. El Magistrado Rueda Leal consigna nota. La Magistrada Garro Vargas salva el voto respecto a la alegada infracción al principio de publicidad y declara que hubo un vicio esencial en el procedimiento parlamentario y, además, consigna nota. Esta sentencia tiene efectos declarativos y retroactivos a la fecha de vigencia de la Ley anulada, sin perjuicio de derechos adquiridos de buena fe. Notifíquese a todas las partes. Reséñese este pronunciamiento en el diario oficial La Gaceta y publíquese íntegramente en el Boletín Judicial.-

*Fuente: (Judicial, 2021)*

**Figura 7**

*Resolución acción de inconstitucionalidad presentada por el Banco Promerica*

Expediente: 20-015448-0007-CO
Sentencia: 2021-011994
Accionante: Lidieth Mena Rojas
Objeto de impugnación: artículo 44 ter, reformado por el ordinal 4 de la ley n.º 9859, denominada "Adición de los artículos 36 bis, 36 ter, 36 quater, 44 ter y de los incisos g) y h) al artículo 53 y reforma de los artículos 44 bis y 63 de la Ley 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, de 20 de diciembre de 1994".
Por tanto: Se declara sin lugar la acción. El Magistrado Rueda Leal da razones diferentes.

*Fuente: (Judicial, 2021)*

**2.4.5. Modificaciones en la Ley de Usura.**

A pesar que después de tantos años luchando por un proyecto como este, por fin se pone en marcha la ley de usura, existían muchas lagunas en su interpretación y aplicación, por esta razón, algunas entidades financieras bancarias, asociaciones, entre otras, presentaron acciones inconstitucionales con el fin de anular ciertas disposiciones que se establecían en los artículos adicionados, ya que según ellos, violaban y limitaban significativamente su operatividad, por lo que en varias ocasiones la Sala Constitucional tuvo que modificar los artículos e incisos que habían sido adicionados.

Inicialmente, como fue publicado en distintos medios de comunicación, la Ley de Usura entró en vigencia a partir de junio 2020, sin embargo, únicamente aplicaba en aquellas operaciones que los deudores adquirieran posterior a dicha fecha, por lo que las deudas formalizadas antes de su vigencia, mantenía las mismas condiciones.

Esto era beneficio para las entidades financieras, pues los clientes debían de continuar con el cumplimiento en el pago de sus obligaciones, y ellos como institución no estaban en la obligación de modificar las condiciones originales, no obstante, también jugó un papel desventajoso, debido a que esos clientes se volvieron “clientes estacionarios”, ya que en caso de querer adquirir un nuevo préstamo o renovar una línea de crédito, debía de someterse a un estudio de crédito mucho más estricto que el que se realizaba anteriormente, todo esto en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Usura.

Se debe de tener presente que esto afectó significativamente a las entidades financieras, ya que, a pesar de que en algunos casos seguían recibiendo sus ingresos por concepto de mensualidades de créditos, se dejaron de colocar muchas operaciones de créditos nuevas, y, por ende, la economía del país también se vio afectada, ya que recordemos que muchos de los fondos que se utilizan para el otorgamiento de crédito, provienen de bonos del estado.

Una de las modificaciones presentes en esta ley, fue la anunciada en el mes de julio de 2022, la cual indicaba que todos los deudores cuyo método de pago salarial fuera bajo el sistema “Integra” ya no se le iban a aplicar deducciones si su salario líquido quedaba por debajo del salario mínimo que dicha ley establece, sin importar la fecha de otorgamiento del crédito.

Este último cambio, sin duda alguna fue el que marcó una diferencia para las entidades financieras en cuanto al porcentaje de morosidad de sus carteras crediticias, ya que, a pesar de no poder colocar nuevas líneas de crédito con la misma facilidad de antes, al menos los créditos otorgados antes de junio 2020 seguían siendo deducidos con normalidad y esto les permitía mantener su porcentaje de morosidad dentro de lo “normal”, posterior a la publicación de este cambio, los índices de morosidad se vieron afectados.

### **Salario intocable.**

(Briones, 2022) publica en el sitio web de La República la modificación realizada a la ley 9859, en la cual se anuncia que,

A partir de la primera quincena de julio del año 2022, para las casi 19 mil personas funcionarias, que reciben el salario, por medio del Sistema Integra, no se les va a deducir los rebajos, concernientes a embargos judiciales, créditos, cuotas de afiliación, entre otros, con excepción de lo correspondiente a pensiones alimentarias, en el tanto reciban un monto líquido por debajo del salario mínimo. Esto no significa, que se exonere de la responsabilidad a cada persona trabajadora en atender las obligaciones de pago; de allí, que sea oportuno, que todos los acreedores, hagan conciencia a los deudores y fiadores, sobre esta disposición, que, dicho sea de paso, no es administrativa, sino legal y que lo que están haciendo los ministros indicados, es aplicar la ley, dentro del principio de legalidad, al cual están sujetos.

Actualmente el salario mínimo decretado, es de ₡ 214.230 colones mensuales (pronto a aumentar por medio del último acuerdo salarial, para el sector privado), o sea, es el que se considera como el mínimo de acuerdo con nuestra economía, para hacerle frente a las necesidades básicas, de la persona trabajadora, por ende, en buena teoría legal, no se debería permitir embargo alguno o en general cualquier otro rebajo, ya que es el piso mínimo para poder vivir y es un derecho irrenunciable, como lo estipula el artículo 74 de nuestra Constitución Política.

Ahora bien, mediante la reforma a la denominada: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (conocida como “ley de usura”), no. 9859, se le incluyó un artículo 44 ter, que vino a disponer de manera clara y contundente, como un derecho del trabajador consumidor financiero, el derecho a que se les retuviera por parte de su patrono, el salario, para el pago de sus deudas, siempre y cuando, no se afectara, lo comentado por el artículo 172 en referencia, es decir, el mínimo para subsistir, bajo pena en caso de incumplimiento de sanción muy grave, que ello significaba en la práctica muchos millones de colones.

#### **2.4.6. Ley 7472.**

(SCIJ, 2020) aclara que la ley se creó con el objetivo de proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

#### **2.4.7. Ley 9859.**

(SCIJ, 2020) señala que es la ley que establece disposiciones dirigidas a regular el financiamiento que otorguen las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, a un tercero, ya sea en operaciones financieras, comerciales o microcréditos.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### **3.1. Marco Metodológico.**

La presente investigación, se realiza con el objetivo de determinar los diferentes tipos de afectación que ha traído consigo el ingreso de la Ley N°9859 en la cantidad de operaciones morosas de la cartera crediticia de una Entidad Financiera que cuenta con convenio de deducción de planilla, y, por ende, la repercusión en el porcentaje del riesgo crediticio por morosidad en el periodo 2020-2022.

Adicional a esto, medir la efectividad de los planes de acción y contingencia que ha puesto en marcha la Entidad Financiera con el fin de mitigar este riesgo.

#### ***3.1.1. Concepto de Marco Metodológico.***

(Azuero, 2018) menciona que, el marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, del mismo modo.

Además, comenta que, el marco metodológico se trata en su mayoría del tercer capítulo de la tesis y es el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico.

## **3.2. Tipos de Enfoques en una Investigación.**

### ***3.2.1. Enfoque Cuantitativo***

(Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) describen el enfoque cuantitativo como el que 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.

### ***3.2.2. Enfoque Cualitativo***

(Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) lo conceptualizan como la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

### ***3.2.3. Enfoque de la Investigación.***

Con base en las deficiones de los tipos de enfoques, se determina que la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que, inicialmente para poder desarrollar el tema, se basa en la recolección de información que no es numérica, como conceptos, definiciones, antecedentes, leyes, entre otros.

Esto con el fin de facilitar el análisis y la comprensión de los distintos procesos que se llevaran a cabo durante la elaboración de la investigación.

## **3.3. Tipos de Alcance en una Investigación.**

Las investigaciones van dirigidas con enfoques o alcances distintos, según (Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) en su libro, clasifica tres alcances:

- **Exploratoria:** Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.

- **Descriptiva:** se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.
- **Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables

vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas.

- **Explicativo:** Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.

### ***3.3.1. Alcance de la Investigación***

Según los tipos de alcance que pueden darse en una investigación, en esta se utilizará el enfoque descriptivo, ya que el principal objetivo es analizar el impacto en riesgo crediticio por morosidad que trajo consigo la implementación de la Ley N°9859, para lo cual, se describirán los procesos con los que cuenta la Entidad Financiera, los planes acciones, los procesos de recuperación, entre otros.

### **3.4. El Diseño en una Investigación.**

Para (Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema, Si el diseño está concebido cuidadosamente, el producto final de un estudio (sus resultados) tendrá mayores posibilidades de generar conocimiento.

### ***3.4.1. Tipos de Diseño en una Investigación.***

(Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) Cita los siguientes tipos de diseño en una investigación cuantitativa:

- **Experimental:** Se refiere a “elegir o realizar una acción” y después observar las consecuencias, la esencia de esta concepción de experimento es que requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados.

Los diseños experimentales se clasifican en tres:

- Pre experimentos
- Experimentos puros
- Cuasiexperimentos
- **No Experimental:** Lo que se hace en el diseño no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos, en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza, en la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Por otro lado, describe como tipos de diseños en una investigación cualitativa los siguientes:

- **Teoría Fundamentada:** El investigador produce una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto concreto y desde la perspectiva de diversos participantes.

- **Diseño Emergente:** En el diseño emergente se efectúa la codificación abierta y de ésta emergen las categorías (también por comparación constante), que se conectan entre sí para producir teoría. Al final, el investigador explica la teoría y las relaciones entre categorías.
- **Diseño Narrativo:** Pretenden entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron.
- **Diseño Etnográfico:** Tales diseños buscan describir, interpretar y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas presentes en tales sistemas. Incluso pueden ser muy amplios y abarcar la historia, geografía y los subsistemas socioeconómico, educativo, político y cultural.
- **Diseño Fenomenológico:** Tanto en la fenomenología como en la teoría fundamentada obtenemos las perspectivas de los participantes. Sin embargo, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno.
- **Investigación-Acción:** Comprende y resuelve problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un ambiente (grupo, programa, organización o comunidad). Asimismo, se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para proyectos, procesos y reformas estructurales.

### ***3.4.2. Diseño de la Investigación.***

El diseño de esta investigación es investigación acción, esto por cuanto se pretende analizar el comportamiento y la problemática que ya ocasionó una nueva ley, con el fin de aportar planes de acción que permitan o faciliten la toma de decisiones en cuanto al cambio de procesos y reestructuración de alguno de ellos.

### **3.5. Unidad de Análisis u Objeto de Estudio**

(Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014) describen sujeto de estudio o unidad de análisis como la variedad de fuentes que pueden generar ideas de investigación, entre las cuales se encuentran las experiencias individuales, materiales escritos (libros, artículos de revistas o periódicos, notas y tesis), piezas audiovisuales y programas de radio o televisión, información disponible en internet (dentro de su amplia gama de posibilidades, como páginas web, foros de discusión, redes sociales y otras), teorías, descubrimientos producto de investigaciones, conversaciones personales, observaciones de hechos, creencias e incluso intuiciones y presentimientos.

#### ***3.5.1. Unidad de Análisis u Objeto de Estudio de la Investigación.***

Las unidades de análisis en esta investigación corresponden a experiencias laborales de funcionarios que laboran para la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial, ya que se pretende conversar con ellos acerca de su rutina laboral y como ha cambiado esta a raíz de la entrada en vigencia de la Ley de Usura con el fin de comprender con mayor profundidad lo que realizan, por otra parte se cuenta también con la opinión de la jefatura de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial, así como la del Gerente Financiero de la Entidad.

Es importante mencionar que, gran parte del análisis de la recolección de datos, propuesta, conclusiones y recomendaciones, son basadas en la observación del comportamiento de los clientes, así como de los funcionarios.

Por otra parte se recurrió a materiales escritos, tales como los mencionados en el concepto, libros, artículos de revista, tesis, publicaciones de sitios web, entre otros que logren reforzar los hallazgos de la presente investigación.

### **3.6. Población en una Investigación.**

Para (Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) la población es el grupo, conjuntos, segmentos de personas, objetos o cosas que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados.

Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

#### ***3.6.1. Población de la Investigación***

La población utilizada en la investigación será la cartera de crédito de la Entidad Financiera, específicamente la cartera con las operaciones crediticias que se encuentran en estado de morosidad, con el fin de generar resultados del porcentaje en el riesgo crediticio por morosidad antes y después de que entrara en vigencia la Ley de Usura.

### **3.7. Tipos de Muestra en una Investigación.**

(Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) detallan que una muestra es un subgrupo de la población que se utiliza por economía de tiempo y recursos, implica definir la unidad de muestreo y de análisis, por otra parte, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros.

Además, (Hernandez Sampieri, 2018) resalta que hay dos clases de muestra en la investigación cuantitativa, la probabilística y no probabilística, las cuales se detallan a continuación:

- **Probabilística:** Son todas las unidades, casos o elementos de la población que tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo.
- **No Probabilística:** En estas muestras la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen otros criterios.

En el caso de las investigaciones cualitativas señala los siguientes tipos de muestra:

- **Oportunidad:** Se trata de casos que de manera fortuita se presentan ante el investigador justo cuando los necesita. O bien, individuos que requerimos y que se reúnen por algún motivo ajeno a la investigación, lo que nos proporciona una oportunidad extraordinaria para reclutarlos.
- **Conceptual:** Cuando el investigador necesita entender un concepto o teoría, puede muestrear casos que le sirvan para este fin. Es decir, se eligen

las unidades porque poseen uno o varios atributos que contribuyen a formular la teoría.

- **Confirmativa:** La finalidad de las muestras confirmativas es sumar nuevos casos cuando en los ya analizados se suscita alguna controversia o surge información que apunta en diferentes direcciones.
- **Máxima variación:** Son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien documentar la diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades.
- **Homogéneas:** En las muestras homogéneas las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.
- **Por redes:** Se identifican participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información (Morgan, 2008), y una vez contactados, los incluimos también.
- **Casos extremos:** Estas muestras son útiles cuando nos interesa evaluar características, grupos o situaciones alejadas de la “normalidad” o de prototipos.
- **Voluntaria:** Es un tipo de muestreo no probabilístico, formado por participantes seleccionados por el investigador. Sin embargo, este método

produce un sesgo de respuesta, ya que los miembros son auto-seleccionados.

### ***3.7.1. Muestra de la Investigación***

La muestra utilizada es la muestra homogénea ya que, las unidades seleccionadas para recolectar información en la presente investigación comparten un mismo perfil y características con el fin de poder detectar errores en procedimientos.

## **3.8. Instrumentos para la Recolección de la Información.**

(Sampieri, Fernandez , & Baptista , 2014) citan que, un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente.

Dentro de los instrumentos más utilizado destaca los siguientes:

- **Cuestionario:** Es el elemento más utilizado, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. Se aplica por medio de preguntas, ya se de tipo cerradas que son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar. O abiertas que son las que no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas.
- **Entevisa:** Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En la entrevista, a

través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema

- **Análisis de Contenido:** 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 someta a análisis estadístico.
- **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.
- **Pruebas estandarizadas e inventarios:** 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.
- **Datos secundarios:** Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos.
- **Instrumentos Mecánicos:** 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).

### ***3.8.1. Instrumento para la Recolección de Datos en la Investigación.***

En la investigación se utilizarán como instrumentos la entrevista y observación ya que, como se mencionó anteriormente, se conversará con funcionarios de la Unidad que hayan vivido de cerca los cambios sufridos, posteriormente se analizará a fondo de manera objetiva la información recolectada por parte de ellos y de las entrevistas realizadas a la jefatura de la Unidad y Gerente Financiero, con el fin de determinar conclusiones, recomendaciones y proponer nuevas estrategias o planes de acción que permitan minimizar el riesgo crediticio por morosidad.

Por otra parte, también se utiliza el instrumento de datos secundarios ya que, mucha de la información legal, es desconocida, por lo que es necesario recurrir a distintas fuentes.

## **3.9 Cuadro de Operacionalización de Variables.**

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de Variables

Objetivo Específico	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Conocer el impacto monetario que puede generar la aplicación de la Ley n°9859 “Ley de Usura” en el riesgo crediticio por morosidad en una entidad financiera a partir de julio 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto monetario.</li> <li>• Ley de Usura</li> </ul>	<p>Impacto monetario: es cualquier acción, medida o cambio que se genere en la economía de una sociedad y genere como consecuencia un alza o baja en las finanzas de una persona o empresa.</p> <p>Ley de Usura: regula el cobro excesivo y abusivo de intereses por una operación crediticia.</p>	<p>Impacto monetario: Se aplicarán entrevistas a funcionarios de la entidad financiera en distintos puestos, además de aplicar el método de la observación en su rutina laboral.</p> <p>Ley de Usura: es necesario recurrir a fuentes externas de conocimiento legal.</p>	<p>Impacto monetario: Cartera morosa. Ley de Usura: Salario mínimo.</p>	<p>Impacto monetario: Cantidad de operaciones morosas a causa de la Ley de Usura.</p> <p>Ley de Usura: Modificaciones que ha sufrido el salario mínimo establecido por dicha ley.</p>	<p>Impacto monetario y Ley de Usura: Entrevistas con preguntas abiertas y método de observación.</p>
Estudiar los planes de acción con los que actualmente cuenta la institución financiera para minimizar los riesgos crediticios que se puedan generar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos crediticios.</li> </ul>	<p>Es la posibilidad a la que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito.</p>	<p>Se realizarán entrevistas a la gerencia financiera y jefatura de la Unidad de Morosidad para conocer los planes de acción puestos en marcha.</p>	<p>Incremento en la cantidad de operaciones en estado moroso.</p>	<p>Operaciones en estado moroso que se logran atender vs las que no.</p>	<p>Entrevistas con preguntas abierta y método de observación.</p>

<p>Analizar las debilidades en el proceso de recuperación y cobro que se llevan a cabo en la Entidad Financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de cobro.</li> </ul>	<p>Concretan este proceso como las acciones que se realizan administrativamente a través del Encargado de Cobros, para que las cuentas vencidas y no vencidas sean canceladas por parte de los sujetos pasivos.</p>	<p>Se aplicara el método de la observación con los analistas de cobro de la entidad financiera, con el fin de conocer detalladamente el proceso de cobro que ejecutan.</p>	<p>Gestión de cobro de morosidad administrativa y crítica</p>	<p>Proceso de gestión. Arreglos de pago. Ejecución de garantías. Procesos judiciales.</p>	<p>Método de observación.</p>
<p>Proponer planes de acción que permitan minimizar el riesgo crediticio por morosidad en la Entidad Financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de acción</li> </ul>	<p>En el mundo empresarial, se conoce como plan de acción o plan estratégico a una herramienta administrativa o de gestión, mediante la cual una organización (o, a veces, un individuo) traza el mejor camino hacia la consecución de sus objetivos.</p>	<p>Mediante el método de la observación, se analizarán los procesos que se llevaban a cabo actualmente, con el fin de detectar las debilidades y poder proponer nuevos planes.</p>	<p>Análisis de carga laboral. Procesos de cobro. Software, tecnología.</p>	<p>Requerimiento de más personal. Operativamente como es el proceso de gestionar el cobro. Estudiar los sistemas de información y las bases de datos con las que trabajan.</p>	<p>Análisis de información obtenida a lo largo de la investigación.</p>

Fuente: elaboración propia de acuerdo con la problemática a investigar.

### **3.10. Estrategia de Análisis de los Datos**

Para efectos de realizar el análisis de los datos, se ha generado una serie de estrategias para recolectar los mismos, desde entrevistas, observación y obtención de información que permitirá en el siguiente capítulo clasificarla y ordenarla con la finalidad de poder ir teniendo conclusiones sobre la información obtenida, esto permitirá que se pueda tener una mejor visión de lo investigado que ayude a poder presentar una propuesta que pueda mejorar los resultados de temas de morosidad en la Entidad Financiera sujeta a este estudio.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

En el presente capítulo se revelan los resultados obtenidos mediante las herramientas de recolección de información aplicadas a los funcionarios de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial, Jefatura de la Unidad y Gerente Financiero, así como la información brindada por parte de los mismos en cuanto a los indicadores de morosidad de los periodos 2020, 2021 y 2022 y las causas por las que estas operaciones cayeron en estado de morosidad, adicional, la observación en el proceso que llevan a cabo dichos funcionarios en la gestión de cobro.

### **4.1. El Impacto Monetario que Generó la Aplicación de la Ley n°9859 “Ley de Usura de Salario Mínimo”, en el Riesgo Crediticio por Morosidad de una Entidad Financiera a Partir de Julio 2022.**

Con la finalidad de conocer el impacto monetario que generó la aplicación de la Ley N°9859 “Ley de usura de salario mínimo”, en el riesgo crediticio por morosidad de la Entidad Financiera investigada, se procedió a aplicar una serie de entrevistas a funcionarios que componen la organización del área Financiera, específicamente a los puestos: Jefatura de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial, Analista de morosidad administrativa, Analista de morosidad critica, que es cuando se inician procesos de cobro judicial o declaraciones de incobrables y Gerente Financiero.

Para los cuales se formularon una serie de preguntas e interrogantes las cuales se exponen en las siguientes tablas a efectos de utilizar la información obtenida para ser analizada dentro de este capítulo.

**Tabla 2**

*Entrevista realizada al Gerente Financiero de la Entidad Financiera investigada*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
¿Cómo gerente financiero, ha marcado para usted un antes y un después la entrada en vigencia de la Ley de Usura en cuanto a las operaciones morosas que tenía la Entidad Financiera vs las que tiene ahora?	Por supuesto que sí, propiamente en el año 2022 que fue cuando empezamos a ver la afectación real de esta nueva ley, ya que anteriormente solo aplicaba para deudas contraídas posterior a su entrada en vigencia, y ahora se debe de aplicar de forma retroactiva para todas las operaciones de crédito, la institución no había experimentado una situación como la actual.
¿En términos porcentuales, cuanto ha aumentado la cartera de operaciones en estado moroso de 2020 al 2022?	Pasamos de manejar cerca de 5,000 operaciones morosas para el período 2020 y a la fecha estamos manejando cerca de las 25,000, es decir, es un aumento del 400% aproximadamente.
¿Considera que la Entidad ha sufrido alguna desestabilización económica debido al incremento de las operaciones morosas?	Una desestabilización económica como tal no, ya que la institución cuenta con una liquidez muy sólida, sin embargo se vieron elevados los indicadores internos y el apetito de riesgo establecido internamente no se cumplió.
¿Qué planes de acción tomó la Entidad para minimizar los impactos que la entrada de la ley de usura pudiera ocasionar?	La Junta Directiva aprobó acuerdos transitorios, como ayudas económicas, flexibilización en los arreglos de pago, prórrogas en el pago de las mensualidades de los créditos, utilización de fondos de acciones para cancelación de créditos, entre otros. Dichos planes de acción son desarrollados con profundidad en el punto 4.2 del presente capítulo.
¿Considera que los planes de acción implementados brindaron resultados favorables o desfavorables para la estabilidad económica de la institución?	Antes de que dichos planes de acción se aprobaran, se realizaron los análisis correspondientes en donde se mostraba el escenario de la estabilidad económica que tendría la Entidad posterior a la aplicación de los acuerdos. La Entidad no sufrió ninguna desestabilización económica, únicamente que la percepción del dinero no iba a ser la misma en cuanto que como el mercado crece, se supone que la Entidad también.

---

¿Cuentan con planes de acción a mediano o largo plazo considerando que los cambios que trajo consigo la Ley de Usura no son temporales?	Actualmente los distintos comités de riesgo se encuentran elaborando estudios y disitintos análisis que se deben de llevar a cabo en la propuesta de nuevos planes, para presentarlos a la Gerencia General y Junta Directiva para su respectiva aprobación, sin embargo al no estar aprobados no es posible mencionar sobre ellos.
¿Conoce de algún otro plan de acción que se esté aplicando en otras entidades financieras?	Sé que tambien brindaron prórrogas en el pago de las mensualidades de los créditos, sin embargo en este momento desconozco qué medidas se están tomando.

---

Fuente: elaboración propia de acuerdo a entrevista aplicada en la Entidad Financiera

**Tabla 3**

*Entrevista realizada a la Jefatura de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad Financiera Investigada*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<p>¿Tomando como referencia el incremento de la mora por la entrada en vigencia de la Ley de Usura, la Unidad realizó cambios en el proceso de cobro?</p>	<p>Sí se realizaron cambios, quizás no propiamente en el procedimiento de cobro, porque eso implicaría modificar también a nivel de normativa institucional el procedimiento de cobro, pero si existieron cambios o nuevas disposiciones que fueron llamados “acuerdos transitorios”, por ejemplo: flexibilación en los arreglos de pago, cambios en la deducciones, acuerdos de Junta Directiva, entre otros, que influyeron directamente con el proceso que se lleva a cabo para la recuperación de la morosidad. (Explicados en el punto 4.2 del presente capítulo.)</p>
<p>¿Cuál es el proceso de cobro que se lleva actualmente?</p>	<p>Todos los meses el Departamento de Tecnologías de Información (TI) emite un archivo con todas las operaciones morosas, a dichas operaciones se le hacen notificaciones automáticas de forma masiva como por ejemplo: mensajes de texto, correos electrónicos y telegramas.</p> <p>Adicional, dicha cartera morosa es segmentada por rangos de números de cédulas, en donde cada analista de cobro está a cargo de cierto rango y se encarga de realizar una gestión de cobro personalizada, (la cual se detalla en el punto 4.3 de este capítulo.)</p>
<p>¿Considera usted efectiva la manera en cómo se lleva a cabo el proceso de cobro?</p>	<p>No podemos dejar de la lado el sentido social de nuestra Entidad Financiera, el fin con el que fue creada, si comparamos nuestra manera de recuperar la morosidad vs la manera que aplican otras entidades financieras, se podría decir que no es efectiva desde el punto de vista cuyo unico interes sea recuperar a como de lugar. Considerando los valores, la misión y visión de la Entidad, considero que si se recupera la morosidad, quizas no a tan corto plazo como otras entidades, pero nuestra institución vela por el bienestar de nuestros</p>

	socios, nuestro interés es evitar en la medida de lo posible adjudicar propiedades, o iniciar procesos judiciales
¿Actualmente se está abarcando el cien por ciento de la cartera morosa?	Sí se notifica a toda la cartera morosa, ya que como se mencionó anteriormente la Entidad realiza notificaciones automáticas de forma masiva, por lo que a todos los clientes en estado de morosidad les llega la notificación, lo que no se está abarcando en su totalidad, es la gestión de cobro personalizada que realizan los analistas de cobro, ya que, actualmente la cartera morosa se incrementó en un tanto más que el triple que se manejaba antes de que entrara en vigencia la Ley de Usura, y la Unidad no solo se dedica a realizar gestión de cobro, hay otras funciones que van de la mano con la recuperación de saldos, como socios fallecidos por ejemplo, por lo que el incremento de trabajo no es solo en cartera morosa, sino que esto hace que se saturen muchos otros procesos más y no se logre abarcar todo al cien por ciento.
¿Cómo se ha determinado a que operaciones morosas darle prioridad y que pasa con las que no lo son?	<p>Las prioridades es realizarle la gestión de cobro personalizada a todas aquellas operaciones cuya garantías son hipotecarias, prendarias y fiduciarias, esto por cuanto si estas operaciones no se recuperan, es donde la Entidad debe de iniciar un proceso de cobro judicial.</p> <p>Posterior a estas, se les realiza gestión de cobro a todas las demás operaciones cuyos saldos sean mayores a los ¢5.000.000.</p> <p>Con las operaciones que no se logran abarcar, en caso de que el asociado no realice el pago por cuenta propia, se ejecutan las garantías, (seguros crediticios, pólizas, declaraciones de incobrables.)</p>
¿Cuentan con planes de acción sobre el proceso de recuperación?	<p>Actualmente la Unidad de Talento Humano está realizando un estudio en conjunto con la Gerencia General para la contratación de más personal, esto con el fin de poder realizar la gestión personalizada al cien por ciento de la cartera morosa.</p> <p>Por otro lado, no se descarta la valoración por parte de la Junta Directiva de activar nuevamente alguno de los acuerdos transitorios que se implementaron</p>

---

en el período 2020 y 2021. (Estos acuerdos son desarrollados en el punto 4.2 del presente capítulo.)

De momento la Entidad logró poner en marcha el convenio de las deducciones automáticas de la pensión de los pensionados por la CCSS, que aunque la mora de estos no sea causada directamente por Ley de Usura, influye en las operaciones que conforman la cartera morosa. (Esta información se despliega en el punto 4.2 del presente capítulo.)

Adicional, se creó una nueva cuenta llamada “depósitos de salarios”. (Este dato se expone en el punto 4.2 del presente capítulo.)

---

¿Considera que la Unidad tuvo alguna afectación con las medidas de acción aprobadas por Junta Directiva o por el contrario si tuvo un efecto positivo?

Considero que ambas, con respecto a las afectaciones, por supuesto con todos los acuerdos aprobados por la Junta Directiva el personal de la Unidad de Cobro se vio recargado en las funciones que realizaban, se dejó de lado la gestión de cobro personalizada, ya que eran tantas las solicitudes que entraban, que se le dio prioridad a atender estas y dejar de lado el cobro personalizado. Positivamente puedo comentar que, a pesar de que se dejó de lado la gestión de cobro personalizada, muchos clientes realizaban el pago de sus operaciones y trataban de mantenerse al día para poder gozar de los beneficios de los acuerdos de la Junta Directiva, entonces una cosa compensaba la otra.

---

Fuente: elaboración propia de acuerdo a entrevista aplicada en la Entidad Financiera

**Tabla 4**

*Entrevista realizada a un analista de cobro de la morosidad administrativa de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad*

*Financiera Investigada*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
¿Considera usted que la entrada de la Ley de Usura generó un impacto en la morosidad?	Definitivamente si, aunque en realidad pienso que el impacto real se empezó a visualizar a partir de julio de 2022 hasta fecha, porque a pesar de que entró en vigencia a partir de julio de 2020, no era retroactiva, por lo que prácticamente todas las operaciones que se habían colocado anterior a esa fecha, se continuaban recuperando con normalidad, eran muy pocas las operaciones que no se deducían, porque eran prácticamente las operaciones nuevas.
¿Cuál es el proceso de la gestión de cobro personalizada que se lleva actualmente?	Se realiza método de la observación y se desarrolla dicho proceso en el punto 4.3 de este capítulo.
¿Cuál es el comportamiento de los deudores cuando se les realiza la gestión de cobro personalizada?	Depende mucho de las operaciones de crédito que tenga, por ejemplo, si tienen operaciones hipotecarias, prendarias o con fiador, se muestran más anuentes a querer formalizar un arreglo de pago o al menos adquirir un compromiso de pago. Si son operaciones con garantías como seguros de crédito o pólizas, en su mayoría se molestan, indican que para qué se les cobra si los prestamos tienen seguros y pólizas que los cubran, manifiestan que no van a pagar nada, en algunos casos ni siquiera contestan las llamadas.
¿Para usted es efectiva la manera en como llevan a cabo el proceso de cobro?	Nosotros tenemos muy presente que no podemos establecer una presión sobre el deudor para que pague, como bien se llama nuestro puesto, somos analistas de cobro y no simplemente cobradores. Nuestra misión es analizar la morosidad y tratar de asesorar al cliente moroso, hacerle crear conciencia de la importancia de mantener su buen récord crediticio, de evitar procesos judiciales, pero siempre haciendole ver que nuestra intención no es perjudicarlo a el como cliente, sino ayudarlo.

---

A pesar de esto hay de todo, hay socios que agradecen y formalizan arreglos de pago, hay otros que no muestran ningun interés en asumir compromisos de pagos.

---

¿Hasta cuando una operación deja de clasificarse como morosidad administrativa y pasa a morosidad critica?

Toda operación se considera en mora administrativa hasta los 5 meses en caso de ser hipotecarias, prendarias y fiduciarias, en caso de las garantizadas por seguros de créditos y pólizas, son consideradas mora administrativa hasta los 6 meses.

---

¿Qué proceso se lleva a cabo una vez que las operaciones dejan de considerarse en mora administrativa?

En el caso de las hipotecarias, prendarias y fiduciarias, se trasladan a los analistas de cobro judicial, donde ellos llevan un proceso de cobro y analizan la posibilidad de iniciar un proceso judicial o declarar la deuda como incobrable.

En el caso de las garantizadas con seguros de créditos y pólizas, los analistas de mora administrativa hacemos un expediente para reclamar la ejecución de la garantía.

Este proceso se desarrolla con mayor profundidad en el punto 4.3 de este capítulo.

---

Fuente: elaboración propia de acuerdo a entrevista aplicada en la Entidad Financiera

**Tabla 5**

*Entrevista realizada a un analista cobro de la morosidad crítica de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad Financiera*

*Investigada*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
¿Considera usted que la entrada de la Ley de Usura generó un crecimiento en las operaciones que se deben de analizar para iniciar un proceso judicial o declararlas incobrables?	Los procesos judiciales son largos, en este momento se están resolviendo procesos judiciales que fueron iniciados incluso hasta dos años y medio atrás, por lo que no podría decir que fueron a causa de la Ley de Uusra, ya que para ese momento no se encontraba vigente, sin embargo, mucho de los casos que recibimos por parte de los compañeros de mora administrativa a partir de julio 2022, definitivamente son por Ley de Usura.
¿Una vez que el analista de cobro de morosidad administrativa les traslada una operación, cuál es el proceso que ustedes llevan a cabo?	Se realiza método de la observación y se desarrolla dicho proceso en el punto 4.3 de este capítulo.
¿Cuál el comportamiento de los deducidos cuando se les contacta indicándoles del posible cobro judicial que se iniciará?	De un cien por ciento, podría decir que el ochenta por ciento se preocupan y se muestran anuentes por formalizar un arreglo de pago para no iniciar con dicho proceso, el veinte por ciento restante no muestra ningún compromiso, se molestan y en su mayoría son los que terminan perdiendo sus bienes.
¿Cuál cree usted que es la diferencia en que un cliente formalice un arreglo de pago con ustedes y no con el analista de morosidad administrativa?	Pienso que es porque la gestión de cobro personalizada ya es un poco más agresiva por decirlo de alguna manera, pues se les recalca que esta iniciando un precobro judicial, adicional a esto, también se envían inspectores de la Unidad para que realicen visitas y tomen fotos a los bienes con el fin de ver el estado en el que se encuentran, esto se hace cada seis meses a todos los bienes hipotecarios o prendarios de la institución, independientemente de si se encuentran al día o no, por un tema de supervisión de garantías, pero al ser visitados posterior a que se les indicó que se había iniciado un precobro judicial, muestran mucho más interés porque ven que el proceso es cierto.

---

¿Cómo se determina si una operación se declarará por incobrable y cuales no?	Se desarrolla en el proceso de gestión que se menciona en el punto 4.3 de este capítulo.
¿Con que dinero se cubren las operaciones declaradas incobrables?	La institución cuenta con un fondo llamada “estimación por incobrables”.
¿En caso de iniciar un proceso de cobro judicial, cuánto tiempo aproximadamente tardan desde que se inicia el proceso, hasta la resolución del mismo?	Esto depende del juzgado en donde se presente la demanda, por ejemplo los juzgados del GAM tienden a estar muy saturados, por lo que demoran más tiempo que otros, por lo general entre un año medio a dos años.

---

Fuente: elaboración propia de acuerdo a entrevista aplicada en la Entidad Financiera

#### 4.1.1. Análisis de la Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022.

**Figura 8**

*Relación de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la Entidad Financiera período 2020*

<b>Análisis</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Op</b>	<b>Monto</b>
<b>Operaciones en Cartera a Dic-2020</b>	<b>261,267</b>	<b>1,226,176,028,375</b>
<b>Operaciones Morosas Dic-2020</b>	<b>5,199</b>	<b>2,113,274,417</b>
<b>Relación Mora vs Cartera</b>	<b>1,99%</b>	<b>0,17%</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En la figura 8 se muestra la cantidad de operaciones crediticias activas con las que contaba la Entidad Financiera al cierre del período 2020, posterior a la entrada en vigencia de la Ley de Usura y la aplicación de todos los planes de acción puestos en marcha por parte de la Entidad Financiera.

En total se contabilizaron 261,267 operaciones activas, de las cuales únicamente el 1,99% se encontraban en estado de morosidad, lo que equivale a 5,199 operaciones morosas del total de la cartera activa, una morosidad que se considera relativamente baja.

**Figura 9**

*Relación de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la Entidad Financiera período 2022*

<b>Análisis</b>		
<b>Descripcion</b>	<b>Cantidad Op</b>	<b>Monto</b>
<b>Operaciones en Cartera a Dic-2022</b>	<b>217,248</b>	<b>1,121,184,401,146</b>
<b>Operaciones Morosas Dic-2022</b>	<b>21,057</b>	<b>5,280,385,983</b>
<b>Relación Mora vs Cartera</b>	<b>9,69%</b>	<b>0,47%</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

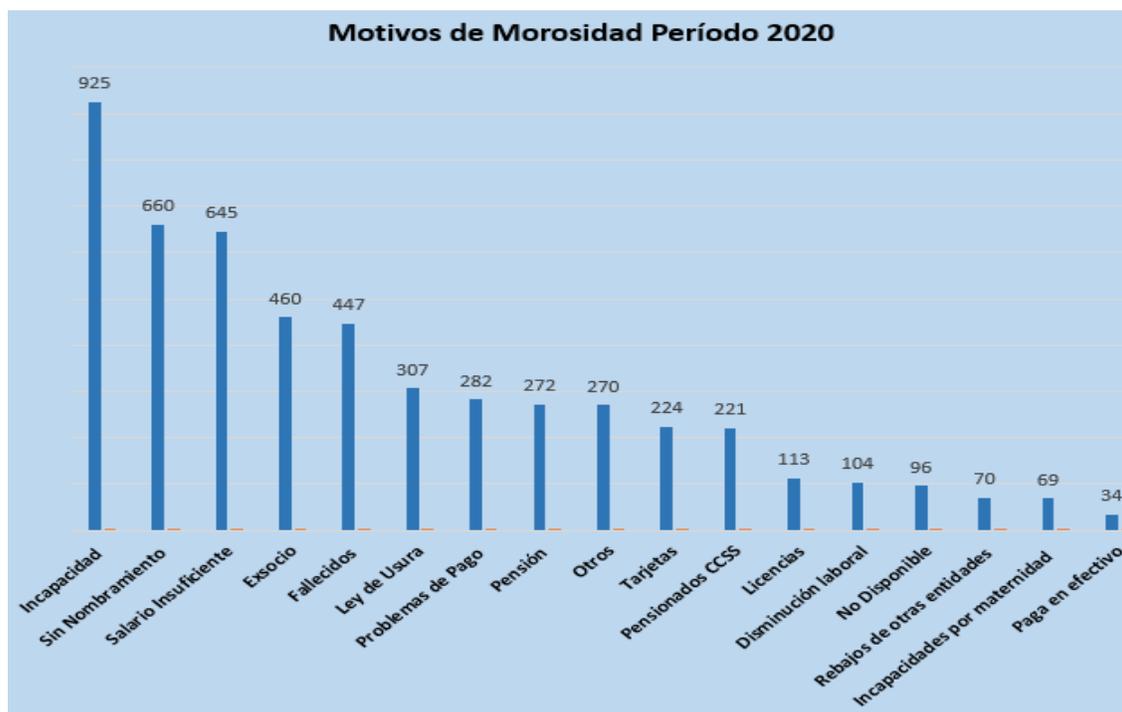
En la figura 9 se muestra la cantidad de operaciones crediticias activas con las que contaba la Entidad Financiera al cierre del período 2022, posterior a que la Ley de Usura sufriera una modificación, la cual constituía en que aplicaba para todas las operaciones crediticias activas sin importar si su fecha de otorgamiento fuera anterior o posterior a su entrada en vigencia.

En total se contabilizaron 217,248 operaciones activas, de las cuales el 9.69% se encontraban en estado de morosidad, lo que equivale a 21,057 operaciones morosas del total de la cartera activa, se evidencia un incremento en la morosidad.

#### 4.1.2. Análisis de los Motivos de Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022.

**Figura 10**

*Motivos de morosidad de las operaciones morosas de la Entidad Financiera*



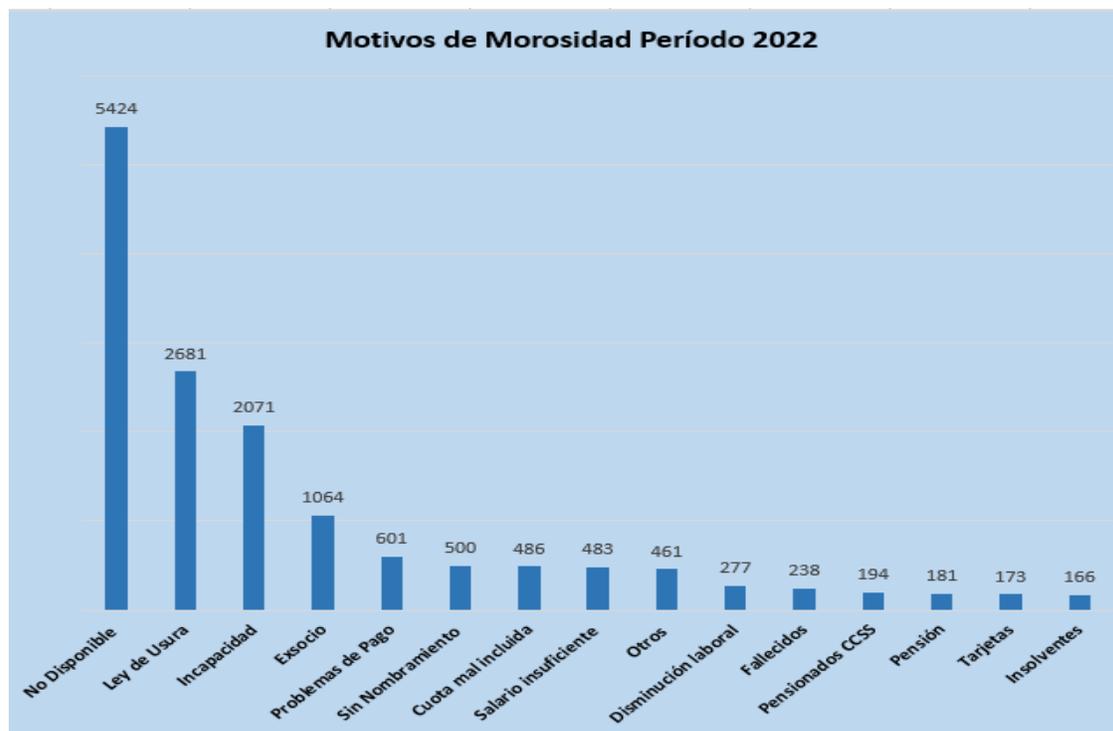
*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En la figura 10 se muestra los motivos por lo que las 5,199 operaciones al cierre del período 2020 cayeron en morosidad.

Se puede visualizar que el principal motivo no fue la entrada en vigencia de la Ley de Usura, sino las incapacidades.

**Figura 11**

*Motivos de morosidad de las operaciones morosas de la Entidad Financiera*



*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En la figura 11 se muestra los motivos de morosidad de las operaciones al cierre del período 2022, no se cuenta con la misma cantidad de motivos que operaciones morosas, ya que para este período no fue posible atender el total de la cartera morosa.

Se puede visualizar que los principales motivos fueron “No Dispoble” que hace referencia a accionistas que no saben por qué razón no ingresaron sus rebajos, pero que muy problememente sea a causa de la Ley de Usura, seguidamente el segundo motivo es propiamente por dicha ley.

### 4.1.3. Análisis de la Morosidad Atendida de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022.

**Figura 12**

*Cantidad de operaciones morosas atendidas en el período 2020*

Cantidad Operaciones Morosas		Cantidad Operaciones Morosas para Gestionar		Cantidad de Gestiones Realizadas	
Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso
5,199	2,113,274,417	5,199	2,113,274,417	5,199	2,113,274,417

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En la figura 12 se puede visualizar que para el cierre del período de 2020 la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial logró abarcar el cien por ciento de la cartera morosa.

**Figura 13**

*Cantidad de operaciones morosas atendidas en el período 2022*

Cantidad Operaciones Morosas		Cantidad Operaciones Morosas para Gestionar		Cantidad de Gestiones Realizadas	
Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso	Monto Moroso
21,057	5,280,385,983,00	21,057	5,280,385,983,00	15,000	3,671,694,735

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En la figura 13 se puede visualizar que para el cierre del período de 2022, debido al incremento de operaciones morosas la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial no logró abarcar el cien por ciento de la cartera morosa.

## **4.2. Planes de Acción con los que Actualmente Cuenta la Entidad Financiera para Afrontar y Minimizar el Riesgo Crediticio que se Pueda Generar.**

Como se pudo corroborar en la información suministrada obtenida de las entrevistas, la Entidad si implementó planes de acción a partir de julio 2020, sin embargo, estos planes fueron diseñados no solo pensando en mantener bajo control la morosidad debido al ingreso de la Ley de Usura, sino también en brindar una ayuda solidaria a todos sus clientes, tomando en cuenta que adicional a la ley, el país enfrentaba una crisis por el virus Covid 19.

A continuación se detallan los planes de acción tomados, según información brindada por la gerencia financiera y jefatura de la Unidad de Morosidad y cobro judicial de la Entidad estudiada.

### **Período julio de 2020 a diciembre de 2020**

#### ***4.2.1. Prórrogas en el Pago de las Mensualidades de sus Obligaciones Crediticias.***

Por un acuerdo de la Junta Directiva de la Entidad Financiera, decidieron otorgar prórrogas en el pago de las mensualidades de las obligaciones crediticias de los deudores, condicionado a que se encontraran al día.

Inicialmente este beneficio fue aprobado únicamente para aquellos clientes que contaran con créditos cuyos planes de inversión fueran destinados a proyectos de vivienda y la garantía fuera hipotecaria, esto considerando que en su mayoría las mensualidades que se pagan por este tipo de crédito son más elevadas que las que se pagan por un crédito personal, sin embargo, en el mes de Setiembre de 2020 decidieron otorgar el beneficio para todas sus líneas de crédito.

Este beneficio no era opcional, es decir, se otorgaba de forma automática a todos los deudores que tuvieran operaciones hipotecarias, estos no debían de realizar ningún tipo de solicitud para gozar de la ayuda.

El otorgamiento de la prórroga consistía en lo siguiente:

A todos aquellos deudores que si cumplían con la aplicación de las deducciones de su planilla, se les reintegraba el monto correspondiente una vez el dinero ingresara a la Entidad Financiera. En el caso de los clientes que por Ley de Uusra no se le aplicara la deducción de su salario, no se les realizaba la devolución, pues al no ingresar dinero a la Entidad no hay que devolver, en estos casos, los deducidos gozaban del beneficio al no realizar el pago de dicha mensualidad.

Con respecto a las mensualidades que no fueron cubiertas por el goce de este beneficio, se trasladaban al final del plazo original de la deuda, sin embargo la única modificación que se realizaba en las condiciones del crédito era el cambio de este, ya que la mensualidad y la tasa de interés continuaba igual.

A pesar que con esta medida de acción los asociados podían alivianar la carga en medio de una situación difícil, la jefatura de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial, comentó que muchos deducidos se presetaron a pagar las mensualidades de los créditos que se les había reintegrado con el fin, que el plazo de sus deudas no se extendiera por más tiempo.

El otorgamiento de estas prórrogas fue a partir de julio de 2020 y finalizó en diciembre de 2020, según comentó la gerencia financiera, en total fue un beneficio de ¢92,630,829,421 entre todas las mensualidades que los deudores no tuvieron que cubrir.

En relación con la afectación que pudo haber tenido la Entidad por dejar de recibir los ¢92,630,829,421 la gerencia financiera mencionó que, la Entidad no sufrió ninguna

desestabilización económica por la no recepción de dicho dinero, ya que, antes que este acuerdo fuera aprobado por la Junta Directiva de la institución, se realizaron los estudios correspondientes para conocer el escenario que esto podría traer.

A su vez, comenta que los indicadores económicos de la Entidad si se vieron afectados en un alza y que el apetito de riesgo establecido internamente no se cumplió.

Se adjunta imagen del informe de las prórrogas otorgadas al cierre del período 2020:

#### Figura 14

*Cantidad de prórrogas otorgadas en el período 2020*

Mes	Cantidad de socios	Cantidad de operaciones	Monto devuelto
jul-20	30,083	35,116	¢5,166,912,002
ago-20	30,083	35,116	¢5,166,912,002
sep-20	87,852	229,818	¢20,012,528,127
oct-20	90,038	251,391	¢20,243,149,740
nov-20	90,403	252,700	¢20,849,981,463
dic-20	90,712	273,451	¢21,191,346.087
<b>Total</b>	<b>419,171</b>	<b>1,077,592</b>	<b>¢92,630,829,421</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

Respecto al comportamiento de la morosidad durante los últimos siete meses del año 2020, comenta que la morosidad se mantuvo en las mismas cifras que cuando inició el año, por lo que, tanto el porcentaje de morosidad como la cantidad de operaciones morosas era el mismo que se venía manejando antes de pandemia y antes de la entrada en vigencia de la Ley de Usura, por ende, definitivamente no sirven como referencia para identificar el impacto real que dicha Ley pudo ocasionar.

A continuación, se detallan imágenes del informe de resultados al cierre del período 2019 antes del ingreso de la pandemia y la Ley de Usura y al cierre del período 2020 en cuanto a cartera morosa:

**Figura 15**

*Resultados de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la Entidad Financiera período*

2019

<b>Análisis</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Op</b>	<b>Monto</b>
<b>Operaciones en Cartera Dic-2019</b>	<b>259 467</b>	<b>1,177,482,140,609</b>
<b>Operaciones Morosas Dic-2019</b>	<b>9 434</b>	<b>2,107,007,272</b>
<b>Relación Mora vs Cartera</b>	<b>3,64%</b>	<b>0,18%</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En la figura 15 se muestra la cantidad de operaciones crediticias activas y en estado de morosidad con las que contaba la Entidad Financiera al cierre del período 2019, anterior al ingreso de la Ley de Usura.

**Figura 16**

*Resultados de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la Entidad Financiera período*

2020

<b>Análisis</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad Op</b>	<b>Monto</b>
<b>Operaciones en Cartera a Dic-2020</b>	<b>261,267</b>	<b>1,226,176,028,375</b>
<b>Operaciones Morosas Dic-2020</b>	<b>5,199</b>	<b>2,113,274,417</b>
<b>Relación Mora vs Cartera</b>	<b>1,99%</b>	<b>0,17%</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En la figura 16 se muestra un incremento en la cantidad de operaciones crediticias activas, y a su vez, podemos observar una menor cantidad de operaciones en estado moro con las que contaba la Entidad Financiera al cierre del período 2019, posterior al ingreso de la Ley de Usura, sin embargo, el porcentaje moroso en cuanto a dinero se refleja muy similar.

#### **Período enero de 2021 a diciembre de 2021**

#### ***4.2.2. Prórrogas por Afectación Directa o Familiares a Causa de la Pandemia por Covid 19.***

A pesar que las prórrogas masivas terminaron en diciembre 2020, la Entidad Financiera aprobó continuar con el otorgamiento de estas a todos aquellos deudores que pudieron haber sufrido afectación a causa de la pandemia, o sus familiares directos.

A diferencia de las prórrogas masivas, estos casos eran especiales, pues según la gerencia financiera de la Entidad, se debió de llevar a cabo una serie de permisos con la SUGEF, ya que las prórrogas masivas estaban justificadas y aprobadas por dicha Entidad, por lo que en estos casos se debía de contar con la misma autorización.

Para poder gozar de este beneficio, los afectados debían de realizar una carta solicitando el otorgamiento de prórroga en el pago de las mensualidades de sus créditos, además, comentar la afectación que estaban enfrentando y adjuntar documentos probatorios que respaldaran lo comentado.

La jefatura de la Unidad de Morosidad comentó que, entre los casos más comunes, fue el despido de conyugue o hijos, en estos casos presentaban la carta de despido donde se aclaraba que la causa del rompimiento laboral, era por la situación de emergencia que enfrentaba el país y la certificación de matrimonio o hijos para verificar la relación familiar.

Otra de las afectaciones más comunes fue el cierre o la disminución de ingresos de empresas propias o emprendimientos, para lo cual debían de presentar una contancia de inscripción ante el Ministerio de Hacienda, la certificación emitada por dicho ministerio en donde se refleja la declaración de ingresos y de igual manera la certificación de matrimonio o hijos para verificar la relación familiar.

Estas solicitudes eran recibidas por la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial, ya que eran los encargados de analizar cada caso y aprobarlo o denegarlo.

Las solicitudes que eran aprobadas gozaban de esta prórroga únicamente por dos meses y el beneficio se les otorgaba por única vez.

Este acuerdo fue aprobado por la Junta Directiva de la Entidad a partir de enero 2021 y finalizó en diciembre 2021, según información suministrada por la jefatura de la Unidad encargada, en total se 716 prórrogas.

A continuación se presenta imagen del informe de las prórrogas otorgadas al cierre del período 2021.

### Figura 17

#### *Cantidad de prórrogas otorgadas en el período 2021*

Mes	Cantidad de socios	Cantidad de operaciones	Monto devuelto
ene-21	27	103	¢18,350,121
feb-21	24	92	¢17,512,216
mar-21	27	117	¢20,127,006
abr-21	16	78	¢18,597,461
may-21	26	109	¢18,852,149
jun-21	23	81	¢19,829,456
jul-21	12	44	¢12,910,563
ago-21	9	30	¢7,291,004
sep-21	3	13	¢4,863,120
oct-21	4	18	¢3,324,128
nov-21	3	14	¢2,918,703
dic-21	4	17	¢3,115,240
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>716</b>	<b>¢129,359,396</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

### ***4.2.3. Cancelación de Créditos con Capital Social***

Adicional a las prórrogas otorgadas por afectación a causa de la pandemia, para el mes de febrero de 2021, la Junta Directiva aprobó un acuerdo en el que autorizaban la cancelación o amortización de prestamos de los afiliados con el saldo del aporte acumulado por sus acciones, con el fin de liberar liquidez salarial.

Se establecieron porcentajes autorizados para disponer del capital social, ya que si se dejaba abierto, la Entidad podía sufrir el riesgo de descapitalizarse, por lo que determinaron que los afiliados que contaran con saldos hasta los cinco millones de colones, podían utilizar el 60%, y los que contaran con un saldo superior a los cinco millones de colones, podían disponer del 50%.

La jefatura de la Unidad de Morosidad, comentó que, los deudores completaban un formulario que se puso a disposición en el sitio web de la Entidad Financiera con sus datos personales, una vez completada la información, estos formularios eran destinados a un buzón de correo perteneciente a la Unidad de Morosidad, en donde los analistas de cobro recibían los formularios y se encargaban de contactar a los clientes.

Dentro de los requisitos que debían de cumplir los socios para gozar de este beneficio se encuentra que, debían de tener sus operaciones crediticias y fianzas al día, respetar el compromiso que ya tuviera el capital social, esto por cuanto en muchos casos, los deudores adquieren créditos personales y ponen como garantía estos fondos, por lo que en estos casos, las cancelaciones o amortizaciones debían de ser exclusivamente para las operaciones que estuvieran respaldadas por dicho dinero, en caso de no tener el capital de asociado comprometido, el accionista podía disponer cual operación cancelar, por ultimo, los solicitantes debían de recibir un salario menor al estipulado por Ley de Usura, para lo cual, debían de adjuntar sus coletillas

salariales, en caso de recibir una liquidez mayor, podían presentar constancias de deudas externas que eran asumidas en efectivo y sus respectivos comprobantes de pago.

Este acuerdo tuvo vigencia del 01 de febrero de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, además de permitirle a los deudores una mayor liquidez salarial, también sirvió de estrategia para la Entidad Financiera, ya que los deudores realizaban el pago de las mensualidades morosas para poder cumplir con el requisito y gozar de la cancelación o amortización de sus deudas, lo que le permitió a la institución tener el porcentaje de su cartera de crédito nuevamente bajo control.

Se adjuntan imágenes de los informes de la aplicación de capital de socios.

### Figura 18

*Cantidad de solicitudes tramitadas para la aplicación de capital de socios en el período 2021*

Cantidad de Solicitudes		
Tipo de Socio	Tramitadas	Monto Aplicado
Activo	49,280	₡81,136,371,183,22
Pensionado	1,384	₡3,724,589,312,91
<b>Total</b>	<b>50,664</b>	<b>₡84,860,960,496,13</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

En relación al comportamiento de la morosidad, para el cierre de este período la jefatura señala que se pudo observar que el comportamiento de la morosidad iba en aumento, sin embargo no se puede atribuir completamente a la Ley de Usura, ya que en este período se presentaron muchas incapacidades a causa de contagios por Covid 19.

A continuación, se detallan imágenes del informe de resultados de las operaciones en estado de moroso y de los motivos de morosidad al cierre del período 2021:

**Figura 19**

*Resultados de la morosidad vs cartera de operaciones activas de la Entidad Financiera período 2021:*

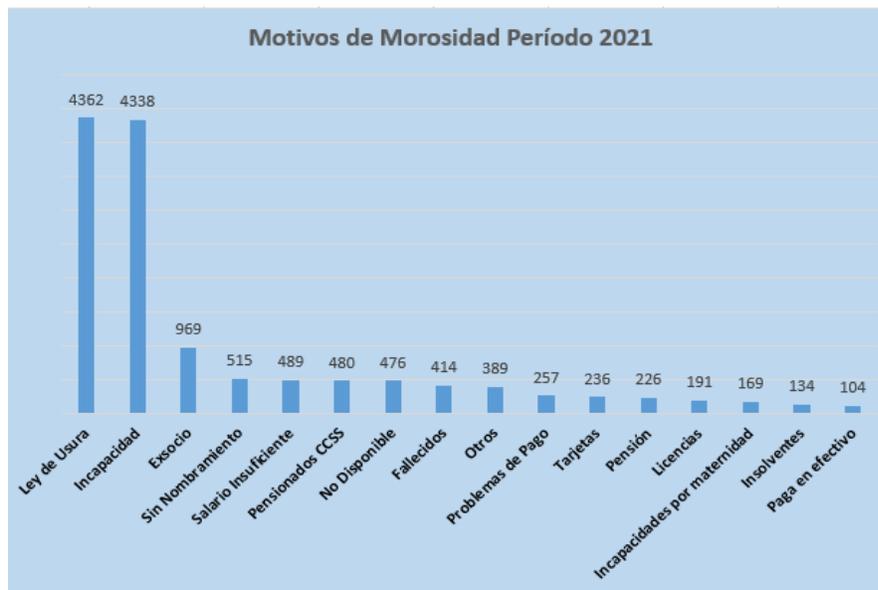
<b>Análisis</b>		
<b>Descripcion</b>	<b>Cantidad Op</b>	<b>Monto</b>
<b>Operaciones en Cartera Dic-2021</b>	<b>224 755</b>	<b>1,151,005,719,140</b>
<b>Operaciones Morosas Dic-2021</b>	<b>13 749</b>	<b>3,950,964,305</b>
<b>Relación Mora vs Cartera</b>	<b>6,12%</b>	<b>0,34%</b>

*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

El la figura 19 se muestra la cantidad de operaciones crediticias activas con las que contaba la Entidad Financiera al cierre del período 2021, posterior a la entrada en vigencia de la Ley de Usura y la aplicación de todos los planes de acción puestos en marcha por parte de la Entidad Financiera.

**Figura 20**

*Motivos de morosidad de las operaciones morosas de la Entidad Financiera período 2021*



*Fuente: Información de indicadores de morosidad suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

La figura 20 muestra los motivos de morosidad de las operaciones al cierre del período 2021.

#### ***4.2.4. Flexibilización en Formalización de Arreglos de Pago.***

La jefatura de la Unidad de Morosidad mencionó que, tal como en otras entidades financieras, la institución cuenta con reglamentos, procedimientos, políticas, normativas, entre otras, y sin duda alguna, el procedimiento de cobro fue el que sufrió mayores modificaciones en busca de un beneficio en común entre socios e institución a lo largo de estos períodos.

Señala que en aquellos casos en los que el accionista contara con morosidad a causa de la Ley de Usura, o incapacidades por contagios de Covid 19, siempre y cuando mostraran un compromiso y continuaran asumiendo sus mensualidades, se establecía un arreglo de pago por más tiempo que el estipulado en el reglamento, por ejemplo: un deudor podía contar con seis meses morosos en sus obligaciones crediticias, contando de julio de 2020 a diciembre de 2020, que siempre y cuando a partir de enero 2021 en adelante se presentara a realizar el pago correspondiente a dicho mes, se establecían arreglos de pagos por las seis cuotas de morosidad que arrastraba, ya que la intención de la institución era detener la morosidad, y que esta no incrementara más, y esto se lograba dando el espacio al deudor en donde este se preocupara por cubrir la mensualidad del mes activo, para que la morosidad no aumentara más, y una pequeña cuota como arreglo de pago por la mora acumulada.

Con estos arreglos de pago si bien es cierto, la Entidad no recupera la morosidad de forma inmediata, pero logra mantener una mora estacionaria y no una mora en aumento, y aunque sea a largo plazo, es mejor asegurar la recuperación de los saldos en mora, que iniciar procesos que representen gastos significativos para la institución.

La jefatura menciona también que, los clientes en su mayoría optaron en ese momento por formalizar este tipo de arreglos de pago, ya que de cierta manera no se sentían tan presionados, por ejemplo un crédito cuya garantía fuera fiduciaria, por reglamento si estas operaciones acumulaban 3 meses pendientes, se procedía con el rebajo automatico de la fianza, al tener un arreglo de pago asumido, aunque la operación arrastrara más de tres meses en atraso, se respetaba el compromiso de pago y no se ejecutaba la garantía, en este caso la fianza, tambien se omitía el inicio de procesos de cobro judicial a pesar que procedían con la intención de respetar la intención de pago del deudor al asumir un arreglo de pago, por lo que de cierta forma los deducidos sentían alivio al saber que no se iniciaban procesos de ejecución de garantía.

Como se mencionó anteriormente, la Entidad con esta medida aseguró una mora estacionaria que a mediano o largo recuperará.

Dicha medida no cuenta con fecha de caducidad.

#### ***4.2.5. Aplicación Transitoria de Saldos de Capital Social a Morosidad.***

Otro de los acuerdos tomados por la Junta Directiva, fue el permitir la utilización del capital social de sus clientes para cubrir saldos morosos, siempre y cuando estos contaran con saldos disponibles, ya que posterior al acuerdo para cancelar o amortizar deudas, muchos accionistas quedaron con bajos montos en sus fondos o con saldos comprometidos con otras deudas.

Esta medida se aprobó para todos aquellos socios que a pesar de contar con morosidad, el comportamiento en el pago de sus obligaciones se retomó con normalidad, ya sea porque comenzó a ingresar el rebajo de planilla automatico, o que el deudor realizara el pago mes a mes por cuenta propia, por ejemplo: un deudor que posee morosidad en el pago de las mensualidades de noviembre y diciembre 2020, pero en enero y febrero de 2021, realiza el pago puntual de

dichos meses, calificaba para tomar de su capital social y cubrir la mora de los meses de 2020 que arrastraba.

Dicha medida no cuenta con fecha de caducidad.

#### **Período enero de 2022 a diciembre de 2022**

#### ***4.2.6. Creación de Cuenta para Depósitos de Salarios***

La jefatura del departamento de morosidad y cobro judicial, comentó que, con el fin que el proceso de recuperación que se lleva a cabo actualmente en la Unidad resultara más efectivo, se solicitó al Departamento de Tecnologías de la Información, la creación de una cuenta transitoria en donde los afiliados pudieran autorizar el depósito de sus salarios a dicha cuenta de la institución, con la intención que una vez el dinero sea depositado en la misma, los analistas de cobro puedan tomar las sumas y aplicar los pagos de las mensualidades a las obligaciones crediticias.

Según comenta la jefatura, muchos socios han realizado el cambio de depósito salarial a la Entidad para facilitar el pago de sus obligaciones.

#### ***4.2.7. Adquisición de Cuentas Bancarias***

Según información de la gerencia financiera, antes de 2020, la Entidad unicamente contaba con cuenta externa en el Banco Nacional de Costa Rica, esto debido a los convenios que mantenían con dicho banco, sin embargo, muchos socios se quejaban que fuera el unico banco establecido para poder realizar los pagos a la institución financiera, ya fuera presentandose directamente en el Banco Nacional, o realizando la transferencia, ya que en el caso de los socios que no son clientes del Banco Nacional, debian asumir una comisión cada vez que realizaran una transferencia bancaria, y para evitar el costo de esta

comisión, la única manera era presentándose personalmente al banco, y por horarios laborales, distanciamiento, condiciones de salud, entre otras, era complejo para los socios.

Por esta razón, la institución decidió realizar la apertura de cuentas con todos los bancos estatales del país.

#### ***4.2.8. Habilitación de Sinpe Móvil***

A pesar que el Sinpe Movil es una herramienta que posee varios años en el mercado bancario del país, la jefatura de la Unidad comenta que la institución no contaba con sinpe móvil como herramienta de pago para los socios.

Es hasta en el 2022 que con la apertura de cuentas bancarias en los bancos estatales, se habilitó también el sinpe móvil para mayor comodidad y facilidad en el cumplimiento del pago de los deudores.

#### ***4.2.9. Creación de una Plataforma Digital***

Menciona también la jefatura de la Unidad, que la institución creó una plataforma digital “app móvil”, con el fin que sus clientes puedan ingresar a consultar saldos morosos, saldos en ahorros, movimientos de los mismos, canales de comunicación, estados de cuenta, entre otros.

Esto con el fin de alivianar la carga en cuanto a las consultas que ingresan a la Unidad referente a los datos mencionados anteriormente.

### 4.3. Procesos de Recuperación y Cobro que se Llevan a Cabo en la Entidad Financiera.

Para tener un mayor conocimiento y entender mejor los procesos de cobro que lleva a cabo la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial, se realizó el método de la observación con un analista de cobro de la morosidad administrativa y un analista de la morosidad crítica.

Dichos procesos se desarrollaron en canva y se detallan a continuación:

#### 4.3.1. Proceso de Notificaciones Masivas.

**Figura 21**

*Proceso de notificaciones masivas*

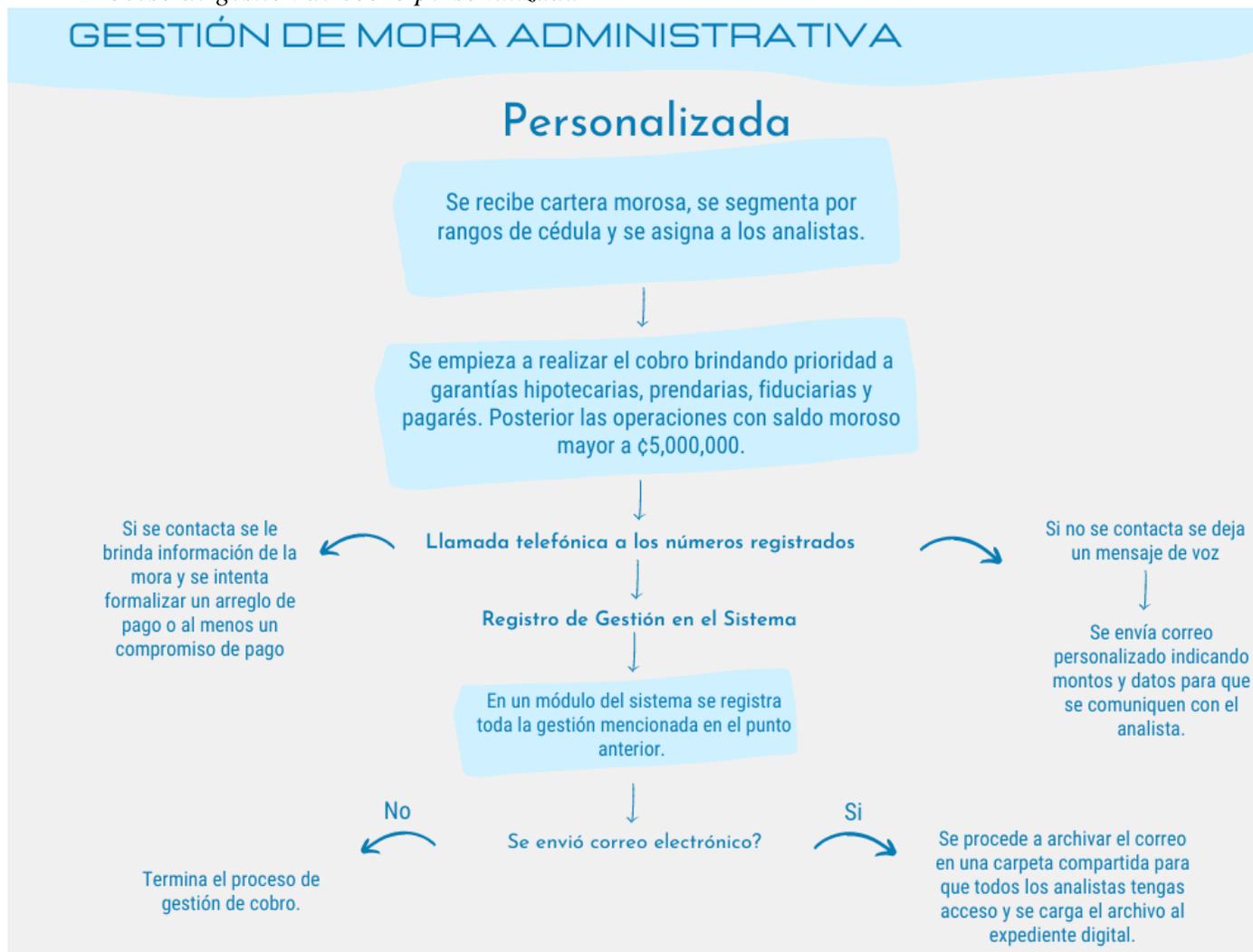


*Fuente: Información de procedimientos de gestión para la recuperación de la morosidad suministrados funcionarios de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

### 4.3.2. Proceso de Gestión de Cobro Personalizada.

**Figura 22**

*Proceso de gestión de cobro personalizada*

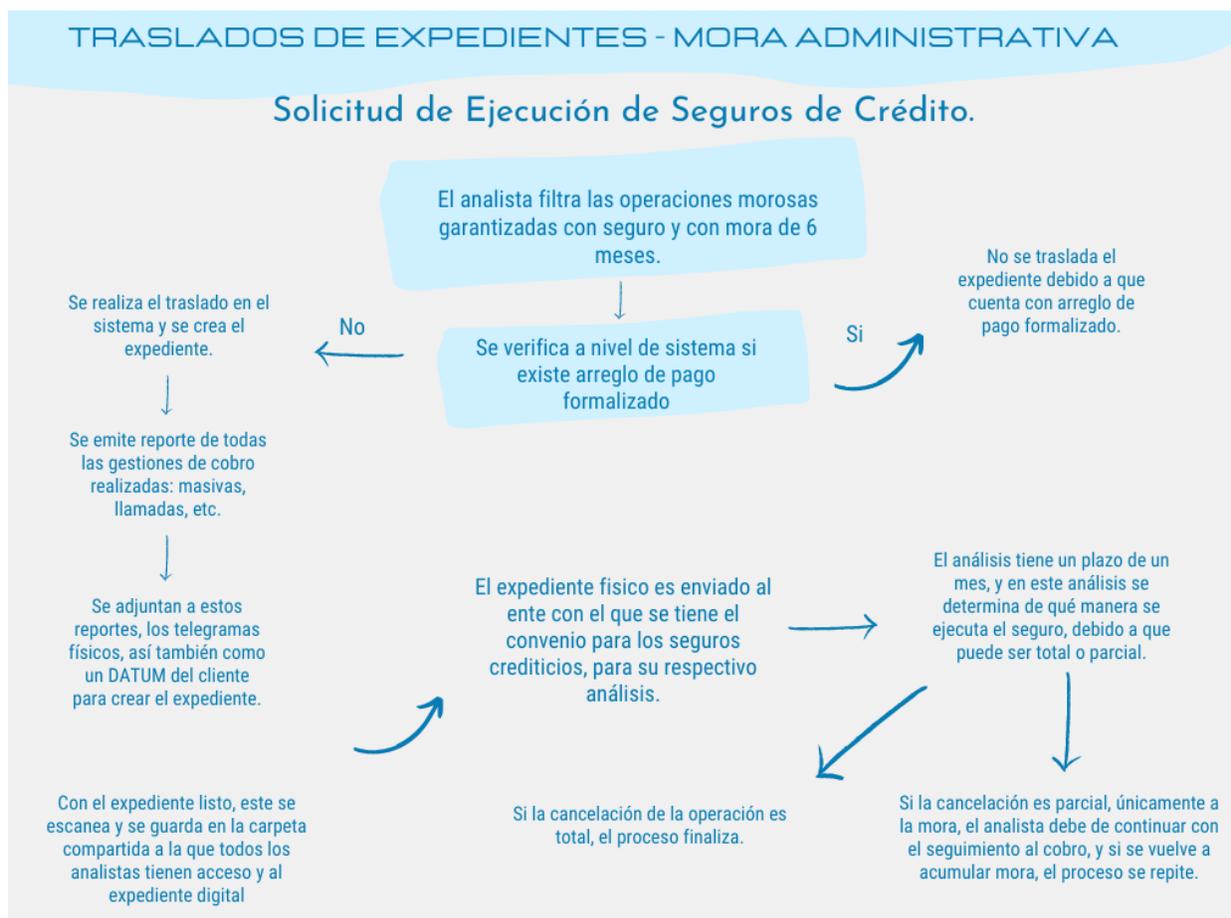


*Fuente: Información de procedimientos de gestión para la recuperación de la morosidad suministrados funcionarios de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

### 4.3.3. Proceso de Ejecución de Seguros de Crédito.

**Figura 23**

*Proceso de gestión de ejecución de seguros de crédito*

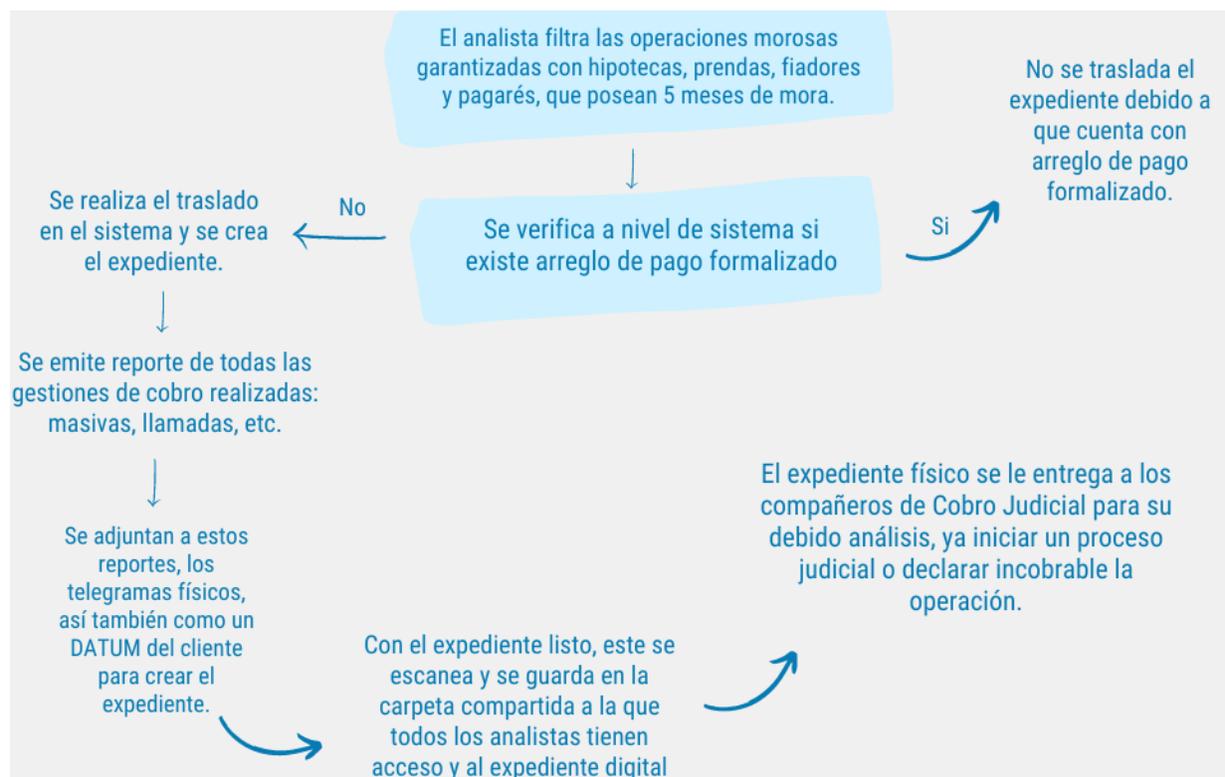


*Fuente: Información de procedimientos de gestión para la recuperación de la morosidad suministrados funcionarios de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

#### 4.3.4. Proceso de Traslado de Operaciones a Morosidad Crítica.

**Figura 24**

*Proceso de operaciones a morosidad crítica*

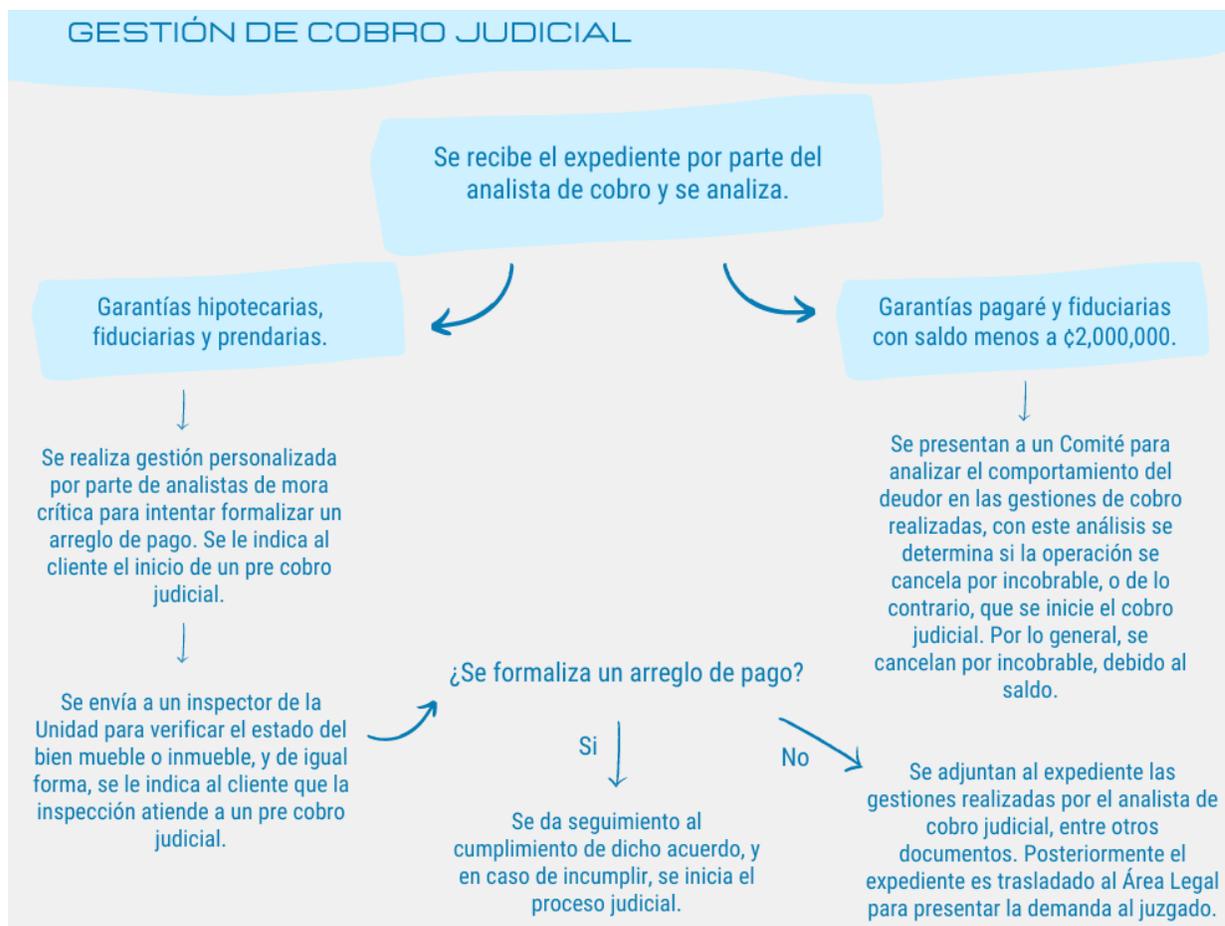


*Fuente: Información de procedimientos de gestión para la recuperación de la morosidad suministrados funcionarios de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

#### 4.3.5. Proceso de Gestión de Cobro por Parte de los Analistas de Cobro Judicial.

**Figura 25**

*Proceso de gestión de cobro por parte de los analistas de cobro judicial*



*Fuente: Información de procedimientos de gestión para la recuperación de la morosidad suministrados funcionarios de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera estudiada*

#### **4.4. Proponer Planes de Acción Que Permitan Minimizar el Riesgo Crediticio por Morosidad en las Entidades Financieras.**

En relación a este objetivo el mismo será desarrollado en el capítulo siete de la presente investigación, siendo que con toda la información obtenida de referencia del marco conceptual, contestual y legal descrito en este documento, así como los análisis de la información y datos realizadas en el presente capítulo, se presentará una propuesta a la Entidad Financiera investigada con la finalidad de que sea la base la confección de un plan de acción que le ayude a minimizar el riesgo crediticio por la morosidad generada en virtud de la entrada en vigencia de la “Ley de Usura”

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente capítulo se interpretarán los resultados obtenidos en el capítulo anterior, con el fin que se discuta si la entrada en vigencia de la Ley de Usura ocasionó un impacto significativo en el riesgo crediticio por morosidad de la Entidad estudiada, además de validar si la información obtenida por parte de disitintos colaboradores de dicha Entidad en relación con los planes de acción tomados y procedimientos actuales que se llevan a cabo en la gestión de cobro contribuyen con la mitigación de este riesgo.

### **5.1. El Impacto Monetario que Generó la Aplicación la Ley n°9859 “Ley de Usura de Salario Mínimo”, en el Riesgo Crediticio por Morosidad.**

Con relación a la tabla 1 referente a la entrevista realizada al Gerente Financiero de la Entidad investigada, se puede constatar que a nivel gerencial, la entrada en vigencia de la Ley de Usura tuvo un impacto significativo, debido a que nunca se había experimentado algo parecido. Sin embargo, se rescata que fue hasta el 2022 que se empezaron a ver las afectaciones en la morosidad, debido a la aplicación de la retroactividad de la Ley. Se entiende eso, debido a que al ser créditos con rebajo de planilla, hay un riesgo menor de morosidad, sin embargo, esta Ley llegó a cambiar la manera con la que habitualmente las entidades estaban acostumbradas a trabajar, y esta Entidad estudiada no es la excepción.

El aumento, según comenta el gerente financiero, ha sido de un 400%, esto es algo totalmente atípico para una Entidad Financiera, salvo que exista un acontecimiento inusual, como en este caso. Esto evidentemente cambia el panorama para ciertos indicadores internos que se ven afectados y los cuales no llegan a cumplirse. Es lógico que se haya presentado ese escenario,

debido a que cuando se establecen indicadores, hay factores externos que se escapan de las manos de cualquier análisis que se lleve a cabo, y afectan directamente los mismos.

Al existir estos factores, es claro que la Entidad Financiera tuvo que tomar medidas flexibles para brindar un mejor acompañamiento y entendimiento del impacto que iban a tener los deudores en este caso, por lo que lo que se puso en práctica bajo este panorama, fue bastante oportuno y positivo para tratar de minimizar este impacto. Si bien es cierto, esto requiere una carga de labores mayor, al tener que analizar los casos como por ejemplo los arreglos de pago, es una medida importante para el negocio, debido a que se convierte en un ganar-ganar entre el deudor y la Entidad, porque se busca que no se deje de cubrir la obligación, pero se adecua a las posibilidades bilaterales para el arreglo.

Se menciona que los planes de acción aplicados fueron debidamente analizados antes de ponerlos en marcha, y no iban a afectar en gran medida a la Entidad, por consecuente, se puede deducir que es una Entidad que se encuentra sólida a nivel de finanzas, y que bajo un estrés moratorio como el que pudo ocasionar esta Ley en otras entidades, en esta se mantuvo todo bajo control, siempre bajo el marco de salvaguardar los intereses de la institución . Es claro que la colocación de nuevos productos es la que se puede disminuir, pero es un escenario totalmente acorde y entendible según las situaciones que se experimentaron, y lo que la Ley establecía y regulaba.

Es importante que el análisis de la situación se mantenga bajo la lupa, y se consideren escenarios iguales o peores, para tener planes de acción adecuados que solventen inconvenientes o al menos los controlen, buscando siempre que la afectación que pueda atravesar la Entidad, sea la menor posible.

Por otra parte, la tabla 2, que contiene la entrevista realizada a la Jefatura de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad Financiera Investigada, es interesante conocer el punto de vista de la jefatura de la Unidad, así como también las experiencias y prácticas que han tenido que realizar desde la entrada en vigencia de la Ley de Usura, debido a que es sobre esa Unidad dónde recae la mayor parte de las labores con respecto a la morosidad. Evidentemente un cambio en el proceso de cobro requiere de cambios a nivel de reglamento y políticas también, por lo que para obtener resultados más cortoplacistas y oportunos, se realizaron una serie de prácticas que influyeron directamente en el proceso que se lleva a cabo para la recuperación de la morosidad.

Es importante rescatar que el proceso de cobro que se realiza en esta Entidad Financiera investigada, se adapta bien a las necesidades de la institución, tomando en cuenta que la segmentación de la cartera morosa es primordial para tratar de recuperar, en primera instancia, las operaciones que tienen mayor peso a nivel de cartera, tal es el caso por ejemplo, de las hipotecas. Cuando se habla anteriormente de las necesidades de la institución, es necesario recordar que esta Entidad tiene un sentido social y solidario diferente a otras instituciones, por lo que inclusive el proceso de recuperación de cartera se tiene que manejar de forma personalizada, a diferencia de otras entidades.

No obstante, las prácticas y acuerdos aprobados por la Junta Directiva, en el caso de esta Unidad, significa también que la carga de trabajo para realizar eficientemente todos los planes de acción, se vea con un aumento significativo en todas sus líneas. Esta situación arroja sus pro y sus contras, debido a que por un lado se minimiza el impacto de la morosidad en las operaciones pero a cambio de cargar las labores de la Unidad, que podría significar inclusive, contratación de personal nuevo, cambios en la infraestructura de la Unidad, entre otros aspectos, que generan

también gastos extra para la Entidad Financiera investigada, sin embargo, el análisis de estos aspectos es fundamental para determinar la viabilidad en todo aspecto.

Referente a la tabla 3, en la cual se tiene la entrevista realizada a un analista de cobro de la morosidad administrativa de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad Financiera Investigada, se considera que el panorama de esta Unidad se comenta prácticamente de igual manera que en las entrevistas anteriores, con la diferencia, que el cobro en esta etapa se maneja de forma diferente, es totalmente entendible, debido a que es una etapa delicada, y la recuperación depende de las herramientas y prácticas que se utilicen para poder hacer que el deudor se comprometa a normalizar su situación de mora.

Con la entrevista se pudo conocer las prioridades de cobro que se tienen, como se comentó con anterioridad, las operaciones con garantía hipotecaria, prendaria o con fiador, tienen prioridad, e inclusive, son las que los deudores muestran más interés por querer normalizar su situación, debido a que tienen garantizados bienes de interés para ellos, o a personas como fiadoras que los presionan para que pongan las operaciones al día, por lo que esa anuencia, en muchas ocasiones es un valor agregado para el cobrador.

Llama la atención, que a diferencia de muchas entidades, el cobro en esta Entidad Financiera Investigada, se personaliza de tal forma, que cada deudor recibe un análisis particular de la situación, y con base a ese análisis, se determina cual es la opción más viable para el deudor. En muchas otras entidades, simplemente el cobro se realiza mediante el esquema de Call Center, con una base de datos que va mostrando los clientes morosos, el saldo adeudado y su número telefónico, indicándole solamente que debe poner sus operaciones al día, sin brindarle un detalle amplio como en este caso que se está investigando.

Cuando mediante el proceso de cobro administrativo, no se pudo recuperar la morosidad, es cuando se da inicio al siguiente paso, que es el cobro judicial. En esta etapa, nuevamente se realizan una serie de análisis para determinar si es viable iniciar los procesos judiciales, o por lo contrario, declarar incobrable la deuda, este último punto es de suma importancia, debido a que en muchas ocasiones es más rentable declarar por incobrable una operación, que iniciar el proceso, esto más que todo sucede con bienes muebles y algunos inmuebles, debido al estado en el que se puedan encontrar los mismos, su nivel de liquidez en caso de una venta, entre otros factores.

Cabe mencionar que existen operaciones garantizadas mediante alguna póliza, lo cual significa que la Entidad recupera totalmente la operación, o de manera parcial para poner al día la misma. Esto es de suma importancia y es una sana práctica en las finanzas actuales, ya que minimiza el riesgo de pérdidas por el no pago de las obligaciones, y se asegura que en caso que el deudor no se haga responsable, o no pueda, la operación se mantiene respaldada.

En términos generales, se considera que el manejo del cobro se desarrolla de una forma aceptable, bajo el marco de lo establecido por la Ley de Usura, y dentro de las posibilidades que se tienen actualmente.

En la tabla 4, sobre la entrevista realizada a un analista cobro de la morosidad crítica de la Unidad de Morosidad y Cobro Judicial de la Entidad Financiera Investigada, es aquí donde se profundiza el tema de cobro judicial, y se evidencia lo que la entrada en vigencia de la Ley de Usura impactó en este campo. Empezando con las moras judiciales que esto vino a traer, debido a que si ya los procesos judiciales duraban en resolverse, la Ley de Usura vino a colapsar aún más los despachos judiciales.

Como mencionó el analista de morosidad crítica, si bien es cierto, muchos de los expedientes judiciales que se están atendiendo en este momento y las resoluciones que se han emitido, son procesos judiciales que poseen hasta dos años de antigüedad, por lo que no recaen sobre la Ley de Usura, sin embargo, si es bastante la cantidad de expedientes que reciben porque se ha agotado el proceso de recuperación bajo la mora administrativa, y que en definitiva la causa principal de mora es dicha Ley.

Se rescata el análisis que llevan a cabo dichos analistas, ya que no inician un proceso judicial solo por iniciarlo, y que en muchas ocasiones lleva a un compromiso de pago con el deudor que a ciencia cierta es lo que busca la Entidad estudiada.

### ***5.1.1. Análisis de la Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022.***

En relación a la morosidad de los períodos estudiados, se determina que la Entidad Financiera logró mantener un porcentaje del 1,99% de morosidad sobre el total de su cartera crediticia activa, siendo relativamente bajo al cierre del período 2020, año en el que entró en vigencia la Ley de Usura.

Se considera este éxito por dos razones, primeramente, el hecho que la Ley de Usura no tuviera acción retroactiva, ya que esto permitía que las obligaciones crediticias contraídas por los deudores se continuaran deduciendo directamente de su planilla salarial, por lo que se mantenía el pago oportuno y puntual en las mensualidades de estos, prácticamente para este período la afectación directa la tuvo el departamento de operaciones en sus distintas líneas, debido a que existía mayor impedimento para la colación de nuevos productos.

Segundo, por el otorgamiento de prórrogas como plan de acción que la Junta Directiva de la Entidad aprobó para este período, cuya condición era que el deudor se encontrara al día para gozar de este beneficio, por lo que los deudores en su mayoría mantuvieron sus créditos al día.

Con respecto a la morosidad al cierre del período 2022, se refleja un alza en el porcentaje de morosidad, siendo del 9,69% sobre el total de su cartera crediticia activa, año en el que la Ley de Usura sufre modificaciones, entre estas, la menos esperada por parte de las instituciones financieras del país, su retroactividad.

Es entendible este aumento en la morosidad, ya que muchas operaciones crediticias dejaron de ser captadas por deducción salarial, y es entonces cuando la Entidad Financiera vive el reto; como se mencionó en los antecedentes de la presente investigación, en el caso de los deudores que adquieren deudas con convenio para que estas sean deducidas de su salario, los mismo se desentienden y hasta llegan a perder el control de sus deudas en cuanto al saldo adeudado, tasa de interés, mensualidad, entre otros; sin embargo, es claro que, cuando por alguna razón, estos rebajos no pueden realizarse, le corresponde al deudor realizar el pago correspondiente, pero esto no siempre sucede, ya sea porque se presentan diversas situaciones, o simplemente se evade la responsabilidad de pago, respaldándose en que no es culpa de los deudores que ahora la deducción no se aplique, que no tenían conocimiento de la Ley de Usura y que no se les informó y es un tema difícil de controlar por parte de la Entidad Financiera, ya que el compromiso de pago queda cien por ciento a conciencia del deudor.

### ***5.1.2. Análisis de los Motivos de Morosidad de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022.***

Respecto a los motivos de morosidad de los períodos 2020 y 2022, según los gráficos suministrados por la jefatura de la Unidad de Morosidad de la Entidad Financiera investigada,

para el año 2020 la causa principal de la morosidad fue “incapacidad”, esto resulta lógico ya que, no se debe dejar de lado que en el año 2020 aparte de entrar en vigencia la Ley de Usura, el país estaba enfrentando una crisis sanitaria a causa del Covid 19, y que a pesar de la entrada en vigencia de dicha ley, como se mencionó en el punto anterior, la misma no era retroactiva, por lo que las deducciones de las deudas adquiridas seguían siendo deducidas con normalidad. En cambio, en este período el país vivió un incremento de contagios de este virus, por lo que muchos trabajadores se vieron sometidos a incapacidades por largos periodos de tiempo, no solo en el gremio de la educación, sino en general.

Para el año 2022, se observa como el motivo de morosidad que predomina es el “no disponible”, que según información obtenida cuando se aplicó el método de la observación a los analistas de cobro de la Unidad de Morosidad, este motivo hace referencia a todas aquellas gestiones de cobro que se realizaron, pero no se logró contactar al cliente, por lo que se desconoce la razón por la que cayeron en mora, sin embargo, los analistas verifican el comportamiento de las deducciones de estos socios y en su mayoría, se venía realizando la deducción de sus créditos con normalidad, y a partir de Julio 2022, dicha deducción deja de ingresar, por lo que aunque se debe de colocar “no disponible” porque el deudor no fue contactado, se puede deducir bajo el análisis realizado, que la causa es la Ley de Usura. Seguidamente se encuentra el motivo “Ley de Usura” el cual es entendible debido a la modificación que sufrió dicha ley y todas las operaciones que dejaron de deducirse a causa de esto.

### ***5.1.3. Análisis de la Morosidad Atendida de la Entidad Financiera Estudiada en los Períodos 2020 y 2022.***

De acuerdo con la morosidad atendida en los períodos 2020 y 2022, según la información suministrada, para el cierre del período 2020, los analistas de cobro de la Unidad de Morosidad

de la Entidad logró atender el 100% de la cartera morosa, esto por cuanto la cantidad de operaciones en este estado era relativamente menor que el del 2022, además que sus funciones no habían tenido ningún cambio, es decir, se dedicaban únicamente a realizar la gestión de cobro personalizada, ya que, a pesar que para este período la Junta Directiva aprobó el otorgamiento de prórrogas, las mismas fueron masivas, por lo que no existió ningún filtro para gozar de este beneficio más que los deudores se encontraran al día en sus obligaciones crediticias, y esta validación el sistema de información lo realizaba por sí solo, por lo que este acuerdo no representó ninguna carga laboral para los funcionarios de la Unidad de Morosidad, lo que les permitió cumplir con sus funciones establecidas.

Ahora bien, en referencia a los resultados del 2022, se observa que no se logró cubrir toda la cartera morosa, esto debido a que, aparte del aumento de la morosidad, existieron otros planes de acción aprobados por la Junta Directiva que no se realizaban de forma masiva, ya que llevaban a cabo un análisis profundo, y la Unidad responsable de ejecutar estos planes de acción fue la Unidad de Morosidad, por lo que los funcionarios ya no se dedicaban únicamente a realizar la gestión de cobro personalizada, todo lo contrario, la prioridad fue atender cualquier solicitud referente a los planes de acción y realizar gestión de cobro personalizada pasó a un segundo plano.

Únicamente se acordó brindar prioridad con la realización de gestión de cobro a los créditos con garantías hipotecarias, prendarias, fiduciarias y pagaré, no obstante, según comentaron los analistas de cobro cuando se realizó el método de la observación, no era posible ni siquiera abarcar todas las operaciones descritas anteriormente debido a la demanda laboral que les ocasionó los planes de acción aprobados.

## **5.2. Planes de Acción con los que Cuenta la Entidad Financiera para Afrontar y Minimizar el Riesgo Crediticio que se Pueda Generar.**

### ***5.2.1. Prorrogas en el Pago de las Mensualidades de sus Obligaciones Crediticias.***

Se considera una buena medida, sin embargo, más que para mitigar el riesgo crediticio por morosidad que ocasionó la entrada en vigencia de la Ley de Usura, fue un apoyo para toda la cartera de clientes de la Entidad Financiera, debido a la crisis que enfrentaba el país por la pandemia que ocasionó el Covid 19.

Si bien es cierto, como se comenta en toda esta investigación, el año 2020, fue el año en el que ingresó la Ley de Usura, pero la afectación en la morosidad en este período, no se puede atribuir a dicha ley, ya que al no ser retroactiva las deducciones continuaban siendo deducidas.

En cambio, debido a la pandemia, muchas personas sufrieron el contagio de este virus, lo que llevó a más de uno a permanecer en cuarentena y periodos incapacitados, que, aunque la CCSS asume parte del pago de dicho subsidio, al ser tantos los contagios, los sistemas se vieron saturados y por ende los pagos atrasados.

Como se pudo observar en los gráficos, para el cierre del período 2020, el principal motivo por el que el afiliado cayó en morosidad no fue la Ley de Usura, sino por incapacidades, esto debido a lo descrito anteriormente.

En cuanto al riesgo crediticio por morosidad, definitivamente la Ley de Usura no fue una amaneza, no obstante, esta medida ayudó a mantener un bajo porcentaje de operaciones morosas del total de la cartera activa, tanto así que resultó menor que el del periodo de 2019, ya que

muchos deudores procuraron mantener sus obligaciones al día para poder gozar del beneficio de las prórrogas, lo cual en medio de una crisis económica significó un gran respiro.

### ***5.2.2. Prórrogas por Afectación Directa o Familiares a Causa de la Pandemia por Covid 19.***

Al igual que la medida anterior, fue un apoyo fundamental para la cartera de clientes en medio de una crisis económica, y no tanto para mitigar el riesgo crediticio por morosidad, tomando cuenta que para dicho período la Ley de Usura no había generado mayor impacto.

Sin embargo, con este plan de acción ya se empieza a observar una carga laboral para los funcionarios de la Unidad de Morosidad de la Entidad estudiada, ya que, tal y como fue descrito en las entrevistas, estas prórrogas no eran como las masivas que se aplicaban de forma automática, estas llevaban un análisis más profundo y estaban a cargo de los analistas de morosidad, por lo que se dejó de lado la gestión de cobro personalizada, por atender estas solicitudes, lo cual no se considera correcto, ya que la Unidad perdió el enfoque principal que es recuperar las operaciones en estado moroso, por atender solicitudes que no contribuían con este objetivo.

### ***5.2.3. Cancelación de Créditos con Capital Social***

En relación a esta medida de acción, vemos como la Entidad Financiera realizó propuestas de negociación de manera que ambas partes obtuvieran un beneficio, ya que los dineros que se dispusieron fueron los saldos de aportes de los mismos socios, si bien es cierto, se piensa en el riesgo que podría sufrir una institución al aprobar una medida de acción como esta, no obstante, los analistas encargados de supervisar los riesgos desde distintos campos, estudiaron los posibles escenarios en cuanto a la desestabilización económica que podía sufrir la Entidad, esto para

facilitar la toma de decisiones por parte de la Gerencia y Junta Directiva, dichos estudios no fueron suministrados por confidencialidad, sin embargo, al poner en marcha este plan de acción, queda demostrado la solidez económica que tiene esta Entidad, la planificación y análisis que llevan a cabo antes de la aprobación de algún plan.

Con respecto al beneficio en cuanto al porcentaje de morosidad y la minimización del riesgo, se considera que, aunque para este período la mora incrementó, la Ley de Usura no era la única responsable de generar impacto en cuanto a morosidad, ya que las incapacidades seguían en aumento, sin embargo, se puede decir que si existió, ya que, al igual que otros planes de acción, uno de los requisitos para gozar del beneficio, era mantener las obligaciones crediticias al día, y a pesar que los analistas de cobro no estaban realizando gestión por dedicarse a atender estas solicitudes, muchos deudores realizaron el pago de sus mensualidades para calificar a este beneficio, por lo que este plan de acción si contribuyó con la recuperación de la cartera morosa.

Se puede comentar también el beneficio obtenido desde el punto de vista de ambas partes, ya que, como deudor, beneficia tener las obligaciones crediticias al día, para calificar a la cancelación de deudas con parte de sus acciones, ya que se obtiene automáticamente una liberación salarial.

Desde el punto de vista de la Entidad, difícilmente vaya a descapitalizarse con este plan, ya que, el dinero sale del aporte de las acciones del deudor para cancelar deudas, pero, a fin de cuentas, el dinero sigue quedando dentro de la institución.

Para el cierre del período 2021, ya se reflejaba un aumento significativo en la morosidad, siendo un poco más del doble en comparación con el del período 2020, sin embargo, las incapacidades iban de la mano con la Ley de Usura como principales motivos, esto es entendible

ya que, a pesar de implementar planes de acción, los analistas de morosidad no estaban realizando la gestión de cobro personalizada y por esta razón no se logró atender toda la cartera morosa.

#### ***5.2.4. Flexibilización en Formalización de Arreglos de Pago***

En el análisis de este plan de acción, no se puede dejar de lado el sentido social con el que cuenta la institución, ya que la extensión de los plazos en los arreglos de pago fue mucha, probablemente en otras entidades financieras, en un período de tres meses de atraso, ya hubieran iniciado con la ejecución de las garantías y hasta posibles procesos judiciales, sin embargo, la metodología que aplica la Entidad, es asegurar que el deudor asuma el pago de la deuda sin importar los meses de morosidad con los que cuente, es decir, con tal que el afiliado continúe realizando el pago de la mensualidad correspondiente todo los meses, y que la mora no incremente, se le brinda la opción de dar como arreglo de pago lo que se encuentre dentro de sus posibilidades, aunque esto tarde mucho tiempo.

Se determina que es un plan de acción o una medida aceptable, ya que, si bien es cierto, el tiempo para recuperar la morosidad es extenso, pero por otro lado, el tiempo que conlleva un proceso de ejecución de garantía o judicial termina siendo de años y, desde el punto de vista financiero en muchas ocasiones no es rentable la inversión en estos procesos vs lo que se recupera, por lo que aunque la recuperación no sea a corto plazo, la institución asegura que el deudor va a asumir el compromiso de pago en efectivo de la deuda ahora que la deducción no se realiza automáticamente por rebajo de planilla por la Ley de Usura, y a la vez recupera el atraso.

#### ***5.2.5. Aplicación Transitoria de Saldos de Capital Social a Morosidad.***

En este plan de acción, se observa nuevamente la negociación que implementa la empresa con los saldos de acciones de sus socios, si bien es cierto, ya no es permitido cancelar saldos de

créditos, pero si saldos morosos siempre y cuando el comportamiento de pago se retomara por parte del deudor, por lo que aseguran que la deuda va a recibir la mensualidad correspondiente.

Al igual que la cancelación de créditos con saldos del capital social, se considera un plan muy estratégico, ya que a pesar que se retira dinero de las acciones del deudor, se cubre la morosidad y los fondos siguen quedando en la institución.

### ***5.2.6. Creación de Cuenta para Depósitos de Salarios***

La creación de esta cuenta se considera de mucha utilidad en el caso de deudores que estaban acostumbrados a que las deducciones se les realizara automáticamente de su planilla salarial y que posterior a la entrada en vigencia de la Ley de Usura, específicamente a partir de julio 2022 ya no se realiza, este plan de acción contribuye con el cumplimiento en el pago puntual de las obligaciones de los socios, ya que es como un débito automático, porque los deudores no tiene que estar pendientes de realizar el pago por otro medio, sin embargo representa una carga más para los analistas de morosidad ya que es un proceso que se ejecuta de forma manual.

### ***5.2.7. Adquisición de Cuentas Bancarias y Habilitación de Sinpe Móvil***

El paso que dio la institución financiera al adquirir cuentas bancarias definitivamente era necesario, en medio de tanta competencia bancaria y avances tecnológicos en distintas plataformas como métodos de pago, facilita a los deudores el cumplimiento en el pago de sus obligaciones sin tener que desplazarse de un lugar a otro, quizá la Entidad estudiada no había experimentado la necesidad de tener cuentas externas con otras entidades bancarias, debido a que la recuperación de los créditos otorgados se daba por si sola con la deducción directamente de la planilla de los deudores, sin embargo, a partir de julio 2022, el escenario cambia completamente

y es de suma importancia que la Entidad brinde distintos canales de pago a sus afiliados, entre ellos el de mayor popularidad, sinpe móvil.

### ***5.2.8. Creación de una Plataforma Digital***

Se considera que la creación de dicha plataforma digital, también le hacía mucha falta a la Entidad Financiera, como se mencionó anteriormente, el mercado bancario es muy competitivo y con los avances tecnológicos, todas las instituciones presentan retos en cuanto al ofrecimiento de accesibilidad por medio de canales digitales para la atención de sus clientes.

Si bien es cierto, según la descripción, es una plataforma muy básica, sin embargo, en el momento de realizar el método de la observación a los analistas de morosidad, los correos recibidos con consultas sobre saldos pendientes, saldos disponibles, estados de cuenta, entre otros, eran bastantes, por lo que esta plataforma viene a alivianar la carga a los funcionarios de la Unidad de Morosidad en cuanto a consultas generales.

## **5.3. Proceso de Recuperación y Cobro que se Llevan a Cabo en la Entidad Financiera.**

### ***5.3.1. Proceso de Notificaciones Masivas.***

El proceso de notificaciones masivas resulta interesante ya que, a pesar de contar con una Unidad encargada de atender las operaciones en estado moroso, y con analistas que brindan una gestión personalizada que va de la mano de un análisis según la situación de cada deudor, antes de que estos analistas realicen la gestión, los socios morosos ya han sido informados por medio de los correos electrónicos, mensajes de texto y telegramas.

En el momento de realizar el método de la observación a los analistas de morosidad, estos comentaron que los correos electrónicos y mensajes de texto masivos que se envían, contribuyen mucho con la gestión para recuperar, ya que, en algunos casos, cuando van a realizar la gestión de cobro personalizada, ya se encuentran al día.

Respecto a los telegramas, indicaron que los mismos son enviados a todo el país por medio de Correos de Costa Rica según las rutas que ya ellos tengan establecidas, por lo que, en muchos casos los telegramas llegan incluso con meses de atraso, y cuando el deudor ya se encuentra al día o al menos ya asumió un arreglo de pago, y esto ocasiona molestia al socio, por lo que envía cartas consultando al respecto y hasta quejándose, las cuales deben de ser atendidas por la Unidad de Morosidad, lo que genera un atraso en la operativa.

### ***5.3.2. Proceso de Gestión de Cobro Personalizada.***

Respecto a la gestión de cobro personalizada que realizan los analistas, en definitiva, es una gestión con mucho apego al sentido social de la Entidad Financiera, ya que, por lo general, en las demás instituciones bancarias, realizan llamadas notificando el monto pendiente y solicitando que se realice el pago a la mayor brevedad posible.

En el caso de la Entidad estudiada, podemos observar en primera instancia que segmentan su cartera morosa por rangos de números de cédula y dichos rangos son asignados a los analistas, esto da un valor agregado a la gestión ya que el socio que se encuentra moroso sabe que hay una persona específica que está a cargo de su caso y que mientras se mantenga en estado de morosidad será siempre contactado por la misma persona.

Una vez clasificadas las operaciones crediticias a las que se les debe de dar prioridad, se puede observar que su principal objetivo es contactar al cliente vía telefónica, no solamente para

notificarlos de sus atrasos, sino también para conocer y analizar la situación por la que estos socios puedan estar pasando con el fin de buscar una solución que beneficie a ambas partes.

Si la llamada no es concretada, adicional al correo electrónico masivo, los analistas envían nuevamente un correo electrónico, pero más allá que el cuerpo del correo sea con el objetivo de cobrar, es dándole a conocer al socio que hay un analista a cargo de su caso con el que se genere un contacto y se busque una solución.

A lo largo de la trayectoria de esta Entidad Financiera, este proceso de cobro ha resultado efectivo, ya que se lograba atender toda la cartera morosa, y con las técnicas aplicadas por los analistas de morosidad la recuperación era exitosa.

No obstante, cabe mencionar también que este procedimiento de recuperación tiene sus contras, especialmente en el período 2022 cuando producto de la Ley de Usura la cartera morosa experimentó un crecimiento del 400%, por lo que, adicional a que existen más socios morosos, el proceso de cobro y recuperación que se utiliza, es tan personalizado que conlleva a que el analista invierta más tiempo de lo común en cada socio, al realizar el método de la observación, se mostraron llamadas telefónicas de 30 minutos con cada deudor, ocasionando que no se logre cubrir el total de la cartera morosa.

Según informó la Jefatura de la Unidad de Morosidad, la Unidad cuenta con 23 analistas de cobro para un total de 21,000 operaciones morosas, es decir en promedio cada analista tiene una cartera que atender de 915 socios morosos en un período de un mes de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., asumiendo que el mes tenga 4 semanas, el analista de morosidad debe de contactar como mínimo a 45 deudores diariamente, lo cual adicional a las demás funciones, como por ejemplo: atención del correo electrónico, llamadas telefónicas, registros de

información en los sistemas, respuestas a cartas, traslados de expediente, entre otras, resulta imposible.

En definitiva, el hecho que la gestión de cobro de la Entidad Financiera abarque tanto, no significa que sea tan eficiente.

### ***5.3.3. Proceso de Ejecución de Seguros de Crédito***

El hecho que la Entidad Financiera cuente con seguros crediticios para respaldar la deuda en caso de no pago, favorece la estabilidad económica de la misma, ya que, a pesar de tener operaciones en estado de morosidad, en caso de incumplimiento por parte del deudor, la institución de igual manera tiene segura la recuperación de dicha operación crediticia por medio de la ejecución del seguro.

Analizando el proceso que llevan a cabo los analistas de morosidad para la ejecución de dicho seguro, se determina que es un trámite bastante extenso, desde el momento en que el analista recibe el rango de cédulas que le corresponde, debe de filtrar y determinar cuáles de las operaciones que poseen 6 meses de atraso se deben de trasladar, esto implica completar una información a nivel de sistema informático, tales como, una justificación de la razón por la que se traslada la operación para solicitar la ejecución del seguro, los datos del afiliado, datos de la operación crediticia, saldo adeudado, saldo moroso y un resumen de las gestiones de cobro personalizadas que se le ha realizado al deudor desde el momento en que cae en estado moroso hasta la fecha del traslado, posteriormente la elaboración de un expediente en físico con la documentación mencionada en el proceso y una vez listo el expediente, el mismo debe de ser escaneado para adjuntarlo a un expediente digital como método de respaldo, y por último, es enviado al ente propietario del seguro crediticio, en donde analizan si la ejecución del mismo se

realizará de forma total, es decir la cancelación de la deuda, o únicamente el pago de los meses morosos.

Con este procedimiento se concluye que, es un proceso repetitivo en cuanto a la información que se completa a nivel de sistema y la información que conforma el expediente en físico, si posteriormente debe de estar respaldado en un expediente digital, no se debería de elaborar el expediente físico, ya que esto conlleva tiempo que podría ser utilizado en la realización de gestión de cobro.

Adicional, la decisión final sobre la ejecución del seguro no depende de la Entidad Financiera, sino del ente externo, por lo que en los casos en donde se ejecuta únicamente para cancelar las cuotas morosas, los analistas de morosidad deben de continuar brindándole seguimiento a la operación, y en caso que acumule nuevamente 6 meses de atraso, repetir el procedimiento.

En definitiva, las garantías como seguros crediticios son un gran apoyo para la Entidad Financiera, pero el proceso que se debe de llevar a cabo para su ejecución no es la más efectiva.

#### ***5.3.4. Proceso de Traslado de Operaciones a Morosidad Crítica***

Es importante que las instituciones financieras separen y diferencien los grados de morosidad, esto por cuanto facilita la toma de decisiones respecto a las operaciones en atraso.

En la Entidad Financiera estudiada, se puede observar que en el caso de las operaciones que son garantizadas por hipotecas, prendas, fiadores y pagarés, al llegar a cinco meses de atraso y no haber logrado establecer un arreglo de pago con el socio, deja de considerarse como mora administrativa y se categoriza como mora crítica.

Según lo que describe el procedimiento, es responsabilidad del analista de morosidad, trasladar las operaciones con las garantías específicas y con cinco meses de atraso a los analistas de morosidad crítica, para esto, al igual que con la solicitud de ejecución de los seguros de créditos, el analista debe de completar la información descrita en el punto anterior a nivel del sistema informático, posteriormente confeccionar el expediente en físico con la documentación mencionada en el procedimiento, seguidamente escanearlo para respaldarlo en el expediente digital, y por último se entrega a los analistas de morosidad crítica para determinar si se inicia un proceso judicial o se declara la operación como incobrable.

Con respecto al análisis sobre la declaración de incobrables o inicios de proceso judiciales, esto depende del éxito que tenga los analistas de morosidad crítica en el momento de realizar la gestión de cobro personaliza, ya que, en caso de establecer un arreglo de pago, la operación se traslada nuevamente a cobro administrativo y al analista de morosidad administrativa le corresponde continuar brindándole seguimiento al cumplimiento del arreglo de pago, y en caso que exista un incumplimiento en el mismo, volver a trasladar el caso a los analistas de mora crítica, para esto, debe de repetir nuevamente el procedimiento descrito.

Al igual que el procedimiento de solicitud de ejecución de seguro de crédito, se determina que es un proceso redundante en relación a la información que se completa en el sistema con la del expediente físico y con la repetición del todo el proceso cada vez que la operación se deba de trasladar.

Se evidencia que la Entidad posee mucho control y orden con respecto a los traslados, sin embargo, estos generan atrasos muy significativos en la operativa.

### ***5.3.5. Proceso de Gestión de Cobro por Parte de los Analistas de Cobro Judicial.***

En este proceso, se puede observar que adicional a las gestiones de cobro personalizadas que realizaron los analistas de morosidad administrativa durante cinco meses, los analistas de cobro judicial antes de iniciar un proceso, realizan durante dos meses gestiones de cobro, estas diferentes a las anteriores, ya que se les notifica a los deudores del inicio de un proceso judicial.

Adicional, la Entidad cuenta con un fondo para cancelar las operaciones con saldos iguales o inferiores a los 2,800,000 colones considerando la cancelación como “incobrable”, esto en caso que no se llegue a establecer un arreglo de pago con el deudor, ya que la inversión de iniciar un proceso judicial, en muchos casos es mayor que el saldo adeudado.

Se concluye que por el sentido social y solidario de la Entidad investigada, hasta la etapa de cobro judicial se lleva a cabo de una manera distinta, debido a que se le brinda al deudor distintas alternativas para normalizar su situación, buscando siempre que la última instancia sea la ejecución de la garantía, esto es entendible ya que, cuando se trata de bienes inmuebles o muebles en garantía, la Entidad corre el riesgo que dichos bienes se encuentren en mal estado, que los procesos de captura sean largos y tediosos, que se compliquen las puestas en posesión, entre un sinnúmero de situaciones. Y esto, evidentemente no es el giro de negocio de la institución, los bienes adjudicados siempre van a generar gastos fijos que cubrir, adicional, en los tiempos que atraviesa el país, la venta de los mismos se vuelve muy complicada.

# CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 6.1. Conclusiones y Recomendaciones

La recuperación de la cartera morosa, es un reto para todas las entidades que brindan servicios financieros, opera en función del tipo de cartera que lleven, así como también de factores internos y externos que puedan atentar contra la liquidez de los deudores, que, en este último caso, es aún más complicado el proceso de recuperación de la morosidad.

De acuerdo a lo discutido en los capítulos cuatro y cinco de la presente investigación, se concluye y recomienda lo siguiente lo siguiente:

### *1 Objetivo Específico:*

Conocer el impacto monetario que puede generar la aplicación la Ley n°9859 “Ley de usura de salario mínimo”, en el riesgo crediticio por morosidad de una Entidad Financiera a partir de julio 2022.

#### **Conclusión 1:**

Se determina que, a pesar que dicha ley entró en vigencia en el 2020, no generó impacto en el riesgo crediticio por morosidad, esto gracias a que no era retroactiva, por lo que las mensualidades de los créditos seguían siendo deducidas y el otorgamiento de prórrogas que brindó la Junta Directiva para dicho período.

#### **Conclusión 2:**

En el caso del período 2021, a pesar que la cartera de operaciones en estado moroso iba en aumento, la causa principal de morosidad no era dominada en un cien por ciento por la Ley de

Usura, adicional, en este período la Entidad Financiera dispuso de planes de acción, lo que permitió mantener el porcentaje de morosidad bajo control.

### **Conclusión 3:**

Para el período 2022, definitivamente, debido a la modificación respecto a la retroactividad de dicha Ley, es cuando se genera un impacto significativo en el incremento de más del triple de las operaciones morosas, por lo tanto, es hasta en ese momento que la Entidad experimenta un cambio drástico en el aumento de las operaciones morosas y a nivel monetario.

### **Recomendación:**

A pesar de que la entidad implementó planes de acción, dichos planes fueron temporales, y no contaba con planes de contingencia en caso de que la Ley sufriera alguna modificación a futuro, como en el caso estudiado. Por lo que es necesario realizar estudios y análisis integrales, donde se tome en cuenta todos los posibles escenarios, con el fin de fortalecer los planes de contingencia y estar preparados ante futuras modificaciones.

### **Conclusión 4:**

Adicional a la entrada en vigencia de la Ley de Usura, se determina también que existen factores internos y externos que pueden afectar la operativa de las empresas, en el caso de la Entidad Financiera estudiada, se desglosan en los siguientes títulos.

### **Causas externas:**

- Pandemia por Covid 19:

Las regulaciones de la Ley de Usura coincidieron con la pandemia de salud provocada por este virus, por lo que muchos trabajadores del gremio pertenecientes a la entidad

financiera, se vieron sometidos a incapacidades, lo que afecta el pago puntual de sus operaciones crediticias.

- Distintos motivos de morosidad de los accionistas:

Sumado a lo anteriormente mencionado, también los asociados cuentan con embargos, procesos judiciales, deudas con el patrono, fallecimientos, incapacidades por problemas de salud distintos al Covid 19, hackeos de los administradores de las planillas, cambios en la TBP y pensiones alimenticias, que causan los impedimentos de pagos respectivos.

#### **Causas internas:**

- El recargo de funciones que tuvieron los colaboradores de la Unidad de Morosidad de la Entidad investigada por brindar prioridad a la atención de las solicitudes relacionadas a los planes de acción y dejar de lado la realización de gestión de cobro personalizada.
- Aumento en las tasas de interés, lo que significó que muchos de los créditos tuvieran un alza significativa en la cuota.
- Deficiencias en los sistemas informativos, debido a que no cuentan con los insumos necesarios o requeridos para realizar el proceso de cobro de manera eficiente y eficaz.
- Procesos engorrosos y lentos en ejecución de garantías.

#### **Recomendación:**

Si bien es cierto, la entidad no puede controlar las causas externas que presenten los asociados, sin embargo, como se menciona en la recomendación anterior, la entidad debe de estar preparada, mediante un robusto plan de contingencia que minimizaría el impacto de muchas de

esas causas externas, siendo esto un marco inicial para contrarrestar las afectaciones que estas puedan ocasionar.

En el caso de las causas internas, se debe de estudiar la factibilidad de generar nuevas plazas en la Unidad de Cobro, para alivianar la carga de los demás funcionarios. Con respecto al tema de las tasas de interés, es necesario poner sobre una balanza lo que es más conveniente para la recuperación de la institución, ya que, si bien es cierto, a pesar que el Banco Central anuncia aumentos en la TBP, la entidad financiera decide los puntos porcentuales adicionales que se suman a dicha tasa, y si existen créditos que actualmente no se están recuperando, un aumento en la cuota no haría que esta situación cambie positivamente.

#### **Conclusión 5:**

La Entidad Financiera no ha sufrido desestabilización económica a pesar de la cantidad de operaciones que se dejaron de percibir por deducción de planilla, esto gracias a que la institución al ser creada por una ley constitutiva, todos los meses recibe de forma automática un 3% del salario de cada uno de sus socios, lo que le permite mantener una solidez a nivel de capital.

#### **Recomendación:**

La institución debe de aprovechar estos recursos que ingresan de forma automática por ser “deducción legal”, e invertir estos fondos con el fin de generar ingresos por intereses que le permita aumentar su capital.

#### **Conclusión 6:**

Así como existe una cartera de clientes morosos, la Entidad también cuenta con un alto porcentaje de socios inversionistas que depositan sus fondos en certificados a plazo, lo que le brinda a la empresa liquidez para poder realizar también sus inversiones y obtener rendimientos.

**Recomendación:**

Realizar campañas de ahorros, con el fin de incentivar a los asociados a que realicen certificados a plazo, ofreciendo tasas de interés atractivas y competitivas a nivel de mercado bancario.

**2 Objetivo Específico:**

Estudiar los planes de acción con los que actualmente cuenta la institución financiera para afrontar y minimizar los riesgos crediticios que se puedan generar.

**Conclusión 1:**

Con respecto a los planes de acción realizados por la Entidad Financiera para afrontar y minimizar el riesgo crediticio, se pudo constatar que, entre julio y diciembre del año 2020, las prórrogas otorgadas en las mensualidades crediticias fue el principal acuerdo que tomó la Junta Directiva, con el fin de ayudar a sus deudores, siempre y cuando estuvieran al día, por lo que de cierta manera sirvió como una motivación para que los deudores mantuvieran las cuentas al día.

Posterior a eso, de enero a diciembre de 2021 se otorgaron prórrogas por afectación directa o a familiares por causa del Covid 19, medida que, si fue de bastante ayuda para los deudores, y efectiva ante la crisis por la que estaba atravesando el mundo con respecto a la pandemia. En ese mismo año, el acuerdo que tomó la Junta Directiva para que se cancelaran los créditos con capital social, fue una medida que tenía que planearse y analizarse con mucha cautela, evitando siempre el riesgo que la Entidad se descapitalizara, sin embargo, el plan de acción fue de mucho beneficio en forma bilateral, tanto para los deudores, como para la Entidad, al permitir desahogar financieramente a sus afiliados.

**Recomendación:**

En vista que con los planes de acción los socios sentían que obtendrían un beneficio si mantenían sus operaciones crediticias al día, se debe de utilizar la misma estrategia de motivación para incentivarlos a que realicen el pago de sus mensualidades, mediante campañas en donde se brinden charlas en temas como Ley de Usura, finanzas sanas, elaboración de presupuestos, entre otros, con el fin de que los clientes tengan un mayor conocimiento del compromiso que desean adquirir, y así facilitar el cobro posteriormente. Otra manera de motivar el compromiso de pago, es mediante concursos, obsequiando tarjetas de regalos, electrodomésticos, paquetes vacacionales entre todos los deudores que se encuentren al día.

**Conclusión 2:**

La flexibilización en formalizaciones de arreglos de pago permitió tener una mora estacionaria, y no en aumento, lo cual también permite la recuperación de saldos morosos a mediano plazo, evitando iniciar procesos judiciales.

**Recomendación:**

Continuar gestionando compromisos de pago acorde a las posibilidades reales de los clientes, incluyendo alguna notificación que le recuerde días antes del pago al deudor, el compromiso que adquirió y la fecha de vencimiento.

**Conclusión 3:**

En el periodo de enero a diciembre de 2022, se concluye que, los planes de acción que llevó a cabo la Entidad Financiera, trabajan en función de buscar una mejor recuperación de saldos y eficientes sistemas de pago para los deudores, como la creación de cuentas para depósito de salarios, apertura de cuentas bancarias para recibir pagos, habilitación de medios de pago como SINPE Móvil y la creación de la plataforma digital. Estos planes vienen a ser de gran aporte para

contrarrestar la mora, ya que vienen a aportar facilidades de pago a sus deudores, escenario que antes no se tenía.

**Recomendación:**

Mantener y fortalecer los canales y medios de pago adquiridos en el periodo 2022, invirtiendo en la infraestructura de la nueva plataforma digital, con el fin que se puedan realizar más gestiones a través de esta, siempre en pro de facilitarle al asociado sus necesidades.

**3 Objetivo Específico:**

Analizar las debilidades en el proceso de recuperación y cobro que se llevan a cabo en la Entidad Financiera.

**Conclusión 1:**

En relación a las debilidades en el proceso de recuperación, es conveniente concluir de igual forma que existen mecanismos de cobro que se están utilizando, que ya no se muestran tan efectivos a la hora de una recuperación eficiente de la cartera morosa, tal es el caso de los telegramas, este mecanismo se ha vuelto prácticamente obsoleto en estos tiempos tecnológicos, y a su vez, poco eficaz para lograr concientizar al deudor de su estado moroso. Dicho lo anterior, antes de invertir en un mecanismo como el telegrama, esos fondos se pueden utilizar inyectando el capital a otros sistemas que ayuden a recuperar de una forma más eficaz la mora; un sistema que sea tecnológico, sistematizado, o de cualquier otra forma que ayude tanto a los sistemas de cobro actuales, como también a la disminución de cargas en los ejecutivos de cobro. Si bien es cierto, el tipo de cartera de esta Entidad ya está acostumbrada a recibir telegramas, aunque en muchas ocasiones lleguen tarde, se debe ir educando a los clientes a sistemas tecnológicos.

**Recomendación:**

Eliminar por completo el envío de telegramas, debido a que es una herramienta que implica gasto de recursos y su eficiencia es muy baja, e invertir dicho presupuesto en nuevos sistemas de información que faciliten la gestión de recuperación y la automatización de procesos.

**Conclusión 2:**

Es importante que el cobro sea eficiente y eficaz en todos sus aspectos, sin embargo, se considera que donde hay que atacar de una forma más agresiva, en el buen sentido de la palabra, es en el cobro administrativo; no dejar que esas operaciones se trasladen a cobro judicial es fundamental para la Entidad. Lo anterior debido a que evitar que la institución incurra en gastos legales en procesos judiciales, aparte de todo lo que los procesos traen (mora judicial en la mayoría de juzgados de cobro), es básicamente lo que cualquier entidad debería tener como meta, obviamente contemplando que los clientes normalicen su situación y lleven un proceso sano mientras la operación esté activa.

**Recomendación:**

La gestión de cobro judicial debe ser meramente para incluir el caso al juzgado respectivo, se considera que los arreglos de pago y demás, deben ser formalizados antes de que les llegue el expediente a estos gestores, adicional, la visita del inspector de la Unidad de Cobro al bien en garantía, podría ser efectiva pero trasladándola al proceso anterior, es decir, que se realice la visita en el tercer o cuarto mes de morosidad, cuando todavía es clasificada como mora administrativa, pero con la intención de informarle al accionista que se está considerando iniciar un proceso judicial.

**Conclusión 3:**

Con respecto al proceso de recuperación y cobro que se llevan a cabo en la Entidad Financiera, se puede aseverar lo siguiente:

- Las notificaciones masivas son efectivas, a excepción del telegrama, que es una notificación que no da muchos beneficios de recuperación.
- El proceso de gestión de cobro personalizado, si bien es cierto fortalece mucho la comunicación con el deudor y facilita la formalización de un arreglo de pago debido al análisis que se lleva a cabo, sin embargo, este método de cobranza se podía llevar a cabo en períodos anteriores en que el porcentaje de morosidad no excedía el 2%, ya que aun invirtiendo el tiempo que conlleva utilizar esta herramienta, se demostraba que se lograba atender la totalidad de la cartera morosa. Se determina que posterior al incremento en las operaciones morosas en el período 2022 debido a la retroactividad de la Ley de Usura, no resulta una estrategia de cobro eficaz, porque a pesar de ser un análisis muy completo de la situación de cada socio, no se logra abarcar la totalidad de las operaciones en mora.
- En relación a los motivos de morosidad, se concluye que para el período 2022 el porcentaje de operaciones cuyo motivo es “no disponible” es alto, y corresponde a aquellos accionistas a los que se les intentó contactar, pero no fue posible, es importante detectar la razón por la que no se concretaron las llamadas, entre ellos que los números telefónicos registrados en el sistema se encuentren desactualizados.

- El proceso de gestión de ejecución de seguros de crédito, salvaguarda los intereses financieros de la institución y es un gran escudo para evitar procesos judiciales o incobrables.

**Recomendación:**

Mantener los mensajes de texto y correos electrónicos como notificaciones masivas, ya que si se consideran útiles en el proceso de cobro. Por otra parte, es necesario crear un proceso de cobro automatizado, claro y estrategias de cobro muy bien delimitadas, teniendo en cuenta que ahora la tecnología y los procesos robotizados son de suma importancia, pues existen softwares que se encargan de facilitar muchos de los procesos que en este momento se realizan de forma manual y al tener una cartera tan extensa, el tema del cobro personalizado debe irse cambiando.

Es importante también realizar actualizaciones constantes en las bases de datos, de forma eficiente y eficaz, en temas de información de números de teléfono y correo electrónico de los deudores. Cada vez que el cliente realice una gestión o consulta, es importante mantener actualizada esa información, corroborando con el cliente.

Adicional, se recomienda también ampliar los canales de comunicación con los clientes; en este tiempo es de suma importancia tener canales efectivos para comunicarse con los clientes, por lo que del capital que se ahorre en temas de telegramas, se podría inyectar la parte de la comunicación vía Whatsapp de una forma más efectiva, debido a que la que se trabaja por el momento es muy simple.

## **CAPÍTULO VII: PROPUESTA**

### **7.1. Propuesta**

A continuación, se presenta la propuesta elaborada, conformada por distintos planes de acción con base en las conclusiones y recomendaciones desarrolladas en la presente investigación con el fin de mitigar el riesgo crediticio por morosidad llamada “Reestructuración de la gestión de cobro que lleva a cabo la Unidad de Morosidad con el fin de maximizar el aprovechamiento de los recursos de la Entidad Financiera investigada”

#### ***7.1.1. Objetivo General de la propuesta***

Desarrollar herramientas de mejora para la aplicación del proceso de recuperación de la cartera morosa, con el propósito de minimizar el riesgo crediticio por morosidad que ocasionó la retroactividad de la Ley de Usura a partir de julio 2022.

#### ***7.1.2. Objetivos Específicos***

- Analizar la carga laboral de los analistas de morosidad de la Entidad Financiera estudiada, con el fin de evaluar la necesidad de contratación de personal.
- Identificar las falencias con las que cuenta el actual proceso de cobro, así como también las herramientas que utiliza la Unidad de Morosidad que no resultan eficientes en el proceso de recuperación con la intención de automatizar dicho proceso.
- Establecer nuevos canales de comunicación para el asociado en los que se puedan gestionar trámites de forma ágil y sencilla.

- Ejecutar la actualización de la base de datos, con información oportuna que facilite el contacto con los asociados en el proceso de recuperación de la cartera morosa.

## **7.2 Estrategia 1**

Contratar nuevo personal para la Unidad de Cobro, con el fin de disminuir la carga laboral de los analistas.

### ***7.2.1. Meta 1***

Realizar un estudio del puesto del analista de cobro, con el fin de conocer las cargas excesivas de trabajo que se están teniendo posterior a la entrada en vigencia de la retroactividad de la Ley de Usura. Lo anterior para evidenciar la necesidad que está teniendo la Unidad de contar con nuevos analistas, que nivelen las cargas de trabajo.

### ***7.2.2 Descripción de Actividades***

Al ser una estrategia que debe de llevarse a cabo a corto plazo, se consideran oportunas las siguientes actividades:

1. Creación de cronograma para estudio de los puestos.
2. Acompañamiento en sitio con los analistas, para conocer las cargas laborales diarias.
3. Estudio de las actividades que realizan adicional al cobro, como por ejemplo elaboración de cartas, atención a correo institucional, traslado de expedientes, entre otras. Validación de horas efectivas en labores (tomando en cuenta las labores extra cobro).
4. Creación de informe con resultados del estudio.

### ***7.2.3. Plazo de Ejecución***

La estrategia tiene un plazo de 1 mes debido a su necesidad. Por lo que la estrategia se ejecutará del 01 de mayo del 2023 al 31 de mayo del 2023.

#### ***7.2.4 Responsable de la Estrategia***

- Unidad de Capital Humano

#### ***7.2.5 Presupuesto***

El presupuesto va de la mano con las plazas que se necesiten, según lo que arroje el estudio de cargas laborales realizado por Capital Humano, sin embargo, se tiene un presupuesto máximo de ¢12,750,000 mensuales, que equivalen a 15 plazas nuevas.

#### ***7.2.6 Mecanismos de Control***

En esta estrategia, lo que prevalece como control, es el informe que realice el funcionario de Capital Humano a cargo del estudio de cargas laborales, cada semana deberá brindar los resultados obtenidos, que se detallaran de forma amplia en el informe final, de manera integral.

#### ***7.2.7 Análisis Costo – Beneficio***

La propuesta es viable y necesaria, debido a que la generación de nuevas plazas se debe trabajar con prioridad si se quiere disminuir la carga de trabajo en los analistas de cobro, y con ello, mejorar la eficiencia en dicho campo. Con la llegada de nuevos analistas de cobro a la Unidad, el trabajo estaría mayor y mejor distribuido, lo que significa que esto puede convertirse en un enfoque eficaz en las gestiones de cobro, abarcando más cartera.

Tabla 6 Cronograma de actividades, estrategia 1.

Nombre de la tarea	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Asignado	1/5/2023	2/5/2023	3/5/2023	4/5/2023	5/5/2023	6/5/2023	7/5/2023	8/5/2023	9/5/2023	10/5/2023	11/5/2023	12/5/2023	13/5/2023	14/5/2023	15/5/2023	16/5/2023	17/5/2023	18/5/2023	19/5/2023	20/5/2023	21/5/2023	22/5/2023	23/5/2023	24/5/2023	25/5/2023	26/5/2023	27/5/2023	28/5/2023	29/5/2023	30/5/2023	31/5/2023				
				<b>Estrategia 1</b>	<b>1/5/2023</b>	<b>31/5/2023</b>																																
Actividad 1	1/5/2023	2/5/2023	Capital Humano																																			
Actividad 2	2/5/2023	13/5/2023																																				
Actividad 3	15/5/2023	25/5/2023																																				
Actividad 4	27/5/2023	31/5/2023																																				

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a propuesta elaborada.

## 7.3 Estrategia 2

Renovar el proceso de cobro, para que las llamadas y notificaciones sean más céleres, maximizando la cobertura que se le da a la cartera morosa. Con el fin que más clientes se vean notificados, en un menor tiempo. Así como también, la automatización de procedimientos de pago.

### 7.3.1. Meta 2

Establecer un mecanismo que solucione el tiempo que se dura en cada notificación de mora. Para esto, se debe de crear un software que colabore a minimizar dicho tiempo, en el que se visualice la información actualizada y correcta, y con el que el analista tenga que invertir el menor tiempo posible recopilando datos de la mora, y además que las llamadas se gestionen automáticamente. Para ello, el software debe contar con una buena medición del tiempo en cada llamada telefónica. Esto permitiría medir la actividad de principio a fin, desde el inicio de la llamada, el tiempo de espera, el tiempo de conversación y el After Call Work (ACW), que es el tiempo de trabajo incurrido posterior a la llamada. Adicional a eso, crear un débito automático para los asociados que cuenten con autorización de depósitos salariales en la institución, para no realizarlo de forma manual.

### ***7.3.2. Descripción de Actividades***

1. Análisis por parte de la Departamento de Tecnologías de la Información para la creación del software
2. Trabajo en conjunto de la Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Cobro para establecer los requerimientos del Software.
3. Pruebas con el software.
4. Capacitación.
5. Puesta en producción del software.
6. Análisis de Resultados.

### ***7.3.3. Plazo de Ejecución***

Del 01 mayo del 2023 al 01 de mayo del 2024

### ***7.3.4. Responsable de la Estrategia***

- Departamento de Tecnologías de la Información.
- Unidad de Cobro.

### ***7.3.5. Presupuesto***

El software lo creará el Departamento de Tecnologías de la Información de la Entidad Financiera investigada, por lo que no requiere de presupuesto.

### ***7.3.6. Mecanismos de Control***

El control se realizará mediante ambientes de pruebas controlados, y nunca en ambiente de producción, hasta que el software esté totalmente depurado. Para lo anterior, la Unidad de Cobro

designará analistas para dichas pruebas, con el fin de que el sistema se adapte a los requerimientos necesitados. Cada prueba tendrá su bitácora de resultados.

### 7.3.7. Análisis Costo – Beneficio

La creación de este software y la automatización de procesos que actualmente se llevan a cabo manualmente, representa una necesidad inmediata, ya que con ello los tiempos se maximizan, y el proceso de cobro se vuelve más eficiente y eficaz. La viabilidad se constata con el robusto Departamento de Tecnologías de Información con los que cuenta la Entidad Financiera investigada, así como también con todo el equipo tecnológico necesario para ello.

**Tabla 7 Cronograma de actividades, estrategia 2.**

Nombre de la tarea	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Asignado	Mayo 2023	Junio 2023	Julio 2023	Agosto 2023	Setiembre 2023	Octubre 2023	Noviembre 2023	Diciembre 2023	Enero 2024	Febrero 2024	Marzo 2024	Abril 2024	Mayo 2024
<b>Estrategia 2</b>	1/5/2023	1/5/2024	Departamento de TI / Unidad de Cobro													
Actividad 1	1/5/2023	30/6/2023	Departamento de TI													
Actividad 2	1/7/2023	31/10/2023	Departamento de TI / Unidad de Cobro													
Actividad 3	1/10/2023	31/12/2023	Departamento de TI / Unidad de Cobro													
Actividad 4	1/11/2023	31/12/2023	Unidad de Cobro													
Actividad 5	1/12/2023	28/2/2024	Departamento de TI													
Actividad 6	1/3/2024	1/5/2024	Departamento de TI / Unidad de Cobro													

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a propuesta elaborada.

## 7.4. Estrategia 3

Apertura de nuevos canales de comunicación, con el fin que los asociados tengan más opciones para conocer su situación con respecto a la morosidad. Siendo estos canales de fácil acceso, tanto en teléfonos inteligentes como en computadoras.

### ***7.4.1. Meta 3***

Se está atravesando una época donde los asociados de cualquier Entidad Financiera buscan en la medida de lo posible, no visitar ninguna sucursal, ni tener que realizar filas engorrosas para los diferentes trámites, contando siempre con facilidades en todo aspecto, que minimicen el tiempo que se incurre en dichos trámites, y desde la comodidad de las casa o lugares de trabajo. Para ello, la creación de diferentes canales es fundamental para darle apertura al abanico de opciones de la institución, y con ello, comunicarse con el asociado de forma eficiente y ágil.

### ***7.4.2. Descripción de Actividades***

Para la apertura de canales de comunicación con el asociado, se va a trabajar bajo 3 actividades que son fundamentales en esta época:

1. Apertura de línea telefónica gratuita, para ahorrarle a los asociados el costo incurrido en las llamadas que realizan para diferentes trámites.
2. Habilitación de Whatsapp para Empresas, que cuente con un sistema de respuestas automáticas, con diferentes y amplias opciones, teniendo en cuenta que lo último que se quiere, es que se marque la opción de hablar con un analista.
3. Chat mediante la página web: esta al igual que la opción de Whatsapp, debe ser robotizado de forma tal que los asociados puedan realizar una amplia serie de trámites y consultas sin la necesidad de contar con la ayuda de un analista.

### ***7.4.3. Plazo de Ejecución***

Del 01 de mayo del 2023 al 31 de octubre del 2023 (6 meses).

### ***7.4.4. Responsable de la Estrategia***

- Unidad de Proveeduría
- Unidad de Cobro

#### ***7.4.5. Presupuesto***

Se trabajará por medio de un proveedor externo la creación de las robotizaciones en los canales de Whatsapp y Chat en la página web, con un presupuesto mensual de ¢6,000,000 para un total de ¢36,000,000 al final de la estrategia. Posterior a eso, se cancelará al proveedor ¢850,000 mensuales de soporte y mantenimiento.

#### ***7.4.6. Mecanismos de Control***

El control de esta estrategia va de la mano con la puesta en producción de los robots de los chats, porque para la apertura de la línea telefónica, tan sólo es necesario incentivar a utilizarla. Una vez que los chats cuenten con la variedad de opciones automáticas, se podrá constatar su utilización por medio de estadísticas que brinden los chats. Así como también una encuesta breve al finalizar el trámite o consulta.

#### ***7.4.7 Análisis Costo – Beneficio***

Aunque el costo parezca un poco elevado, las facilidades que estas actividades traerían a la Entidad y al asociado sería la justificación para dicha inversión, siendo esta estrategia un ganar – ganar de forma bilateral. Por lo que el beneficio de la estrategia contrarresta por completo el costo de la misma.

**Tabla 8 Cronograma de actividades, estrategia 3.**

Nombre de la tarea	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Asignado	Mayo 2023	Junio 2023	Julio 2023	Agosto 2023	Setiembre 2023	Octubre 2023
<b>Estrategia 3</b>	<b>1/5/2023</b>	<b>31/10/2023</b>	Unidad de Proveduría / Unidad de Cobro						
Actividad 1	1/5/2023	30/6/2023	Unidad de Proveduría / Unidad de Cobro						
Actividad 2	1/6/2023	31/10/2023	Unidad de Proveduría / Unidad de Cobro						
Actividad 3	1/6/2023	31/10/2023	Unidad de Proveduría / Unidad de Cobro						

Fuente: Elaboración propia de acuerdo a propuesta elaborada.

## **7.5. Estrategia 4**

Fomentar y trabajar en las actualizaciones de los datos de los asociados, específicamente en temas de números telefónicos, tanto fijos, como celulares y números institucionales, así como también los correos electrónicos y domicilio laboral y habitacional. Siendo esto bajo el marco de obligación de informar que establece la ley 8968 Protección a la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

### **7.5.1. Meta 4**

Mantener la base de datos de los asociados debidamente actualizada y depurada, mediante la actualización o confirmación de los mismos, cada vez que los asociados se presenten a realizar algún trámite. Así mismo, que cuando se realice algún trámite mediante internet, el sistema solicite la confirmación de los datos antes de realizar dicho trámite.

### **7.5.2. Descripción de Actividades**

- Los funcionarios de las áreas de atención al público, deberán verificar los datos anteriormente mencionados, antes de realizar cualquier trámite al asociado, siendo este una alerta en el sistema que no les permita continuar hasta que los datos estén actualizados o confirmados.
- Alerta en canales electrónicos cada 3 meses, con el fin que desde estos también pueda actualizarse los datos y que se actualicen con el vencimiento de las contraseñas y claves dinámicas.

### ***7.5.3. Plazo de Ejecución***

El plazo inicia el 01 de mayo del 2023 y se mantendrá vigente siempre, buscando que las bases de datos estén lo más actualizadas posibles.

### ***7.5.4. Responsable de la Estrategia***

- Todas las áreas que atienden público.
- Departamento de Tecnologías de Información.

### ***7.5.5. Presupuesto***

No aplica presupuesto para esta estrategia, es meramente interna y sin costo alguno.

### ***7.5.6. Mecanismos de Medición***

1. En el sistema se podrá verificar la última fecha de modificación y el usuario que modifica, por lo que cuando existan discrepancias, el usuario que modificó es el responsable de actualizar el dato de forma correcta.
2. Para los canales electrónicos, se enviarán SMS con códigos de verificación cuando se intente actualizar un número de celular, y correos de verificación cuando lo que se

intente modificar sean las direcciones electrónicas, esto para confirmar que se esté ingresando información veraz.

#### ***7.5.7. Análisis Costo – Beneficio***

Al tener las bases de datos actualizadas, el porcentaje de llamadas efectivas o contestadas aumenta en caso de gestión de cobro, por lo que su beneficio se podría reflejar en los procesos que se llevan a cabo para recuperación de la cartera. La estrategia no requiere presupuesto alguno, por lo que es viable establecerla, maximizando los recursos con los que cuenta la institución y que servirían como herramienta en este fin específico de cobro.

## REFERENCIAS

(s.f.). Obtenido de <https://www.cajadeande.fi.cr/acerca-de-caja-de-ande/estructura-administrativa/>

Abissi, M. E. (21 de Abril de 2017). *El Financiero*. Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/que-es-la-tasa-basica-pasiva-y-para-que-sirve/RRVY2NS5VVHIPKQ76APQ6VSEKA/story/>

Álvarez, R. S. (s.f.). *La Gaceta*. San José Costa Rica.

Arévalo, M. C. (Febrero de 2022). *Pirani*. Obtenido de Pirani: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-es-el-riesgo-de-mercado>

Arguedas, K. V. (2021). *Diagnostico de la usura en Costa Rica, sus atecedentes y sus posibles problemas. Tesis*. Aan Ramón, Alajuela.

Arrieta, E. (16 de Junio de 2020). *La Republica*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.net/noticia/carlos-alvarado-firma-ley-que-establece-limite-de-interes-para-tarjetas-de-credito-en-39>

Arrieta, E. (16 de Junio de 2020). *La Republica* . Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.net/noticia/carlos-alvarado-firma-ley-que-establece-limite-de-interes-para-tarjetas-de-credito-en-39>

Azuero, A. A. (2018). Significatividad del marco metodologico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*.

BCCR. (2022). *BCCR*. Obtenido de Banco Central de Costa Rica: <https://www.bccr.fi.cr/sobre-bccr>

Bohorquez, G. C. (2015). *La responsabilidad compartida en el delito de usura*. Tesis. Quevedo, Ecuador.

Briones, E. B. (13 de Julio de 2022). *La Republica*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.net/noticia/el-salario-para-vivir-es-intocable>

Cajal, A. (09 de Agosto de 2022). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/marco-teorico-investigacion/>

Cerdas, M. (19 de Julio de 2022). *El Financiero*. Obtenido de El Financiero: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/conozca-como-enfrentar-un-proceso-de-cobro/P2FCETB5IJG3RNSARIUFV4VTEQ/story/#:~:text=Un%20proceso%20de%20cobro%20judicial%20es%20presentado%20cuando%20el%20deudor,a%20un%20arreglo%20de%20pago.>

Céspedes, A. A. (Junio de 2019). *Revistas Uned*. Obtenido de Revistas Uned: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2466/3134>

Céspedes, J. A. (4 de Setiembre de 2020). *La Nación*. Obtenido de La Nación: <https://www.nacion.com/economia/finanzas/banco-popular-presenta-accion-de/SGVCDDXSSVHJXCKSEG4MKCZOLA/story/>

Coll, F. (27 de Octubre de 2022). *Rankia*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.com/diccionario/trading/volatilidad>

Estrada, M. F. (15 de Octubre de 2019). *Semanario UCR*. Obtenido de Semanario UCR:  
<https://semanariouniversidad.com/pais/le-llego-la-hora-a-la-usura-en-costa-rica/>

Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. En C. Fernandez Collado, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 634). México.

Galán, J. S. (02 de Enero de 2023). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

García, J. Z. (2008). *El marco teórico*. México.

García, P. R. (s.f.). *Marco Teórico, Elemento fundamental en el proceso de investigación científica*. Zaragoza.

Hernandez Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

Herrera, D., Alarcón, C., Mejía, J., & Salazar, D. (2017). *Propuesta de un nuevo sistema para mejora en la gestión de cobro basada en tecnología de la informacion de la empresa AGEAGRO S.A, Tesis*. San José.

Judicial, S. C. (26 de Mayo de 2021). *Sala Constitucional Poder Judicial*. Obtenido de Sala Constitucional Poder Judicial: <https://salaconstitucional.poder-judicial.go.cr/index.php/component/content/article/72-comunicados/500-sala-constitucional-resuelve-acciones-contrale-ley-de-usura?Itemid=437>

Juridica, S. C. (25 de Enero de 2016). *Sistema Costarricense de Información Juridica*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Juridica:  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=81200&nValor3=0&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=81200&nValor3=0&strTipM=TC)

- Lanzoni, V. S. (2015). *El documento de crédito a la luz de la ley de cobro judicial*, Tesis. San José.
- López, R. A. (2015). *El delito de usura en el Ecuador*. Quevedo, Ecuador.
- Mavil, D. (s.f.). Garantías Crediticias.
- Morales, A., & Morales, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico.
- Ordoñez, S. H. (2014). *Los adquirentes de un credito usurario como sujetos activos del tipo penal de usura*. Tesis. Quevedo, Ecuador.
- Ortega, O. (23 de Junio de 2020). *Trabajo Y Personal*. Obtenido de Trabajo y Personal: <https://trabajoypersonal.com/salario-liquido/>
- Páez, A. L. (2021). *Informe del Ssistema Bancario de Costa Rica*. Costa Rica.
- Pedrosa, S. (Enero de 2023). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/usura.html>
- Peñaloza, V., Paula, F., Araujo, H., & Denegri, M. (2019). Representaciones Sociales del endeudamiento. *POLIS Revista Latinoamericana*.
- Portuguez, S. G. (2014). *Análisis del nivel de endeudamiento del personal docente del MEP, direccion regional de Perez Zeldón*, Tesis. Región Brunca.
- Rascón, M. (08 de Diciembre de 2022). *Enfoque Estrategico*. Obtenido de Enfoque Estrategico: <https://enfoque-estrategico.com/que-es-el-marco-juridico/>
- Reyes, R. G. (2009). Capital Social. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*.
- Sabino A, C. (1978). *El marco referencial o marco teórico*. Buenos Aires: El Cid editor.

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Caracas.

Sampieri, R. H., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

SCIJ. (16 de 06 de 2020). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de Sistema Costarricense de Información Jurídica: [http://196.40.56.11/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=91663](http://196.40.56.11/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=91663)

Solano, K. (2018). *Comportamiento de morosidad en los créditos de consumo otorgados en el BCR de Puntarenas, periodo de 2015 a 2017*. Tesis. Puntarenas Costa Rica.

SUGEF. (21 de Noviembre de 2022). *Superintendencia de Entidades Financieras*. Obtenido de Superintendencia de Entidades Financieras: [https://www.sugef.fi.cr/ver/normativa/normativa\\_vigente/SUGEF%201-05%20\(v74%2021%20de%20noviembre%20de%202022\).pdf#.Y4\\_UHHbMKUI](https://www.sugef.fi.cr/ver/normativa/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20(v74%2021%20de%20noviembre%20de%202022).pdf#.Y4_UHHbMKUI)

Tenorio, A. J., & Monjarrez, G. R. (2017). *Análisis del riesgo en el otorgamiento de crédito de la FFDL*. Tesis. Managua, Nicaragua.

Tipán, T. J. (2017). *Valoración de la prueba en el delito de usura y seguridad jurídica*. Tesis. Ambato, Ecuador.

## **ANEXOS**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, María José Jiménez Sánchez, mayor de edad, cédula de identidad número 6-0432-0756, estado civil casada, en condición de egresado(a) de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Hispanoamericana, y advertido(a) de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Licenciatura, mi trabajo de graduación titulado “La aplicación de la Ley N°9859 “Ley de Usura de Salario Mínimo” y su impacto en el riesgo crediticio por morosidad en una Entidad Financiera con convenio de deducción a partir de julio 2022” es una obra original y que a pesar de no revelar la identidad de la institución investigada para efectos de esta tesis, la información utilizada es totalmente real, para dicha investigación y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Así mismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, Llorente, el (día) de (mes) del año dos mil veintitrés.

María José Jiménez Sánchez (FIRMA) Cédula de identidad: 6-0432-0756

MARIA JOSE JIMENEZ SANCHEZ (FIRMA)	Firmado digitalmente por MARIA JOSE JIMENEZ SANCHEZ (FIRMA) Fecha: 2023.04.29 16:19:27 -06'00'
---	---

# CARTA APROBACIÓN TUTOR



Universidad Hispanoamericana  
Sede Puntarenas  
Facultad de Ciencia Económicas  
Escuela de Administración de Negocios

Puntarenas, 04 de abril de 2023

Licenciado  
Luis Vargas Zúñiga  
Director Carrera de Administración de Negocios  
Universidad Hispanoamericana

Estimado licenciado:

La estudiante **María José Jiménez Sánchez**, cédula de identidad número **6-0432-0756**, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“La aplicación de la Ley N°9859 “Ley de Usura de Salario Mínimo” y su impacto en el riesgo crediticio por morosidad en una Entidad Financiera con convenio de deducción a partir de julio 2022”**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia**.

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

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

	ASPECTO	PESO PORCENTUAL	NOTA OBTENIDA
A	Originalidad del tema	10%	10%
B	Cumplimiento de entrega de avances	20%	18%
C	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	29%
D	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	20%
E	Calidad, detalle del marco teórico	20%	20%
<b>TOTAL</b>			<b>97%</b>

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

Atentamente,

Ronny  
Espinoza

Firmado digitalmente  
por Ronny Espinoza  
Fecha: 2023.04.04  
22:05:54 -06'00'

MBA. Ronny Espinoza Espinoza -Tutor-  
Cédula N° 6-0327-0204

Carné Colegio Profesional Ciencias Económicas N° 17614

## CARTA DE LECTOR

San José,

Universidad Hispanoamericana  
Sede Llorente  
Carrera

Estimado señor

El estudiante **MARÍA JOSÉ JIMÉNEZ SÁNCHEZ**, cédula de identidad 6-0432-0756, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **LA APLICACIÓN DE LA LEY N°9859 “LEY DE USURA DE SALARIO MINIMO” Y SU IMPACTO EN EL RIESGO CREDITICIO POR MOROSIDAD EN UNA ENTIDAD FINANCIERA CON CONVENIO DE DEDUCCIÓN A PARTIR DE JULIO 2022**", el cual ha elaborado para obtener su grado de LICENCIATURA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN GERENCIA.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el tema de la investigación y su contenido, los objetivos propuestos y el desarrollo de la investigación, el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados, 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. SEIR FRANCISCO CHACÓN ACHI  
Firma (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
SEIR FRANCISCO CHACÓN  
ACHI (FIRMA)  
Fecha: 2023.05.01 11:16:24  
-06'00'

Nombre Seir Chacón Achí  
Cédula 108480930  
Carné 38245

## LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT PARA LA UTILIZACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

San José, 29 de abril de 2023.

Señoras y señores

Centro de Información Tecnológico (CENIT)  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, María José Jiménez Sánchez, con número de identificación 6-0432-0756, autor(a) del trabajo de graduación titulado “La aplicación de la Ley N°9859 “Ley de Usura de Salario Mínimo” y su impacto en el riesgo crediticio por morosidad en una Entidad Financiera con convenio de deducción a partir de julio 2022” presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Gerencia; SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento. De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

MARIA JOSE  
JIMENEZ  
SANCHEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por MARIA JOSE JIMENEZ  
SANCHEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.04.29  
16:28:28 -06'00'

María José Jiménez Sánchez  
Cédula 6-0432-0756

## **LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

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

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Acepto que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncio a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Manifiesto que se trata de una obra original sobre la que tengo los derechos que autorizan, y que asumo total responsabilidad por el contenido de la obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros.

En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.

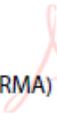
e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENTIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

Cordialmente,

MARIA JOSE  
JIMENEZ  
SANCHEZ (FIRMA)



Firmado digitalmente por  
MARIA JOSE JIMENEZ  
SANCHEZ (FIRMA)  
Fecha: 2023.04.29  
16:33:10 -06'00'

María José Jiménez Sánchez  
Cédula 6-0432-0756