

**UNIVERSIDAD NACIONAL
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
CENTRO INTERNACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA PARA EL DESARROLLO
SOSTENIBLE (CINPE)
POSGRADO EN GESTIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS**

**ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL ACCESO RESTRINGIDO A TARJETAS DE CRÉDITO
CON EL BANCO DE COSTA RICA ENTRE CLIENTES BANCARIZADOS.**

NATALY GARITA UMAÑA

**HEREDIA, COSTA RICA
Noviembre 2025**

**Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador de
la Maestría en Gestión y Finanzas Públicas para optar por el grado de Maestría**

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Ph.D. Suyen Alonso Ubieta
Coordinadora de la Maestría en Gestión y Finanzas Públicas

Ph.D. Mary Luz Moreno Díaz
Tutora

Ph.D. Leiner Vargas Alfaro
Miembro del Comité Asesor

Msc. Elmer Durán Jara
Miembro del Comité Asesor

Nataly Garita Umaña
Sustentante

Agradecimiento

A Dios, por sostenerme en cada etapa de este proceso, por darme claridad en los días difíciles y la fortaleza para continuar aun cuando el camino se volvió retador. Su presencia ha sido mi apoyo más constante y la razón por la que hoy culmino esta meta.

A mi familia, a mis padres, gracias por ser mi fiel compañía, por su ejemplo y por recordarme siempre que los sueños se alcanzan con esfuerzo, valores y amor. Gracias por estar presentes en cada logro, cada tropiezo y cada nuevo comienzo. Cada gesto y cada muestra de apoyo significaron más de lo que podrían imaginar.

A todas las personas que han formado parte de mi camino y contribuyeron, de alguna manera, a que este proyecto avanzara: gracias por su disposición, su tiempo y su compañía en este proceso.

Y a mi querido Bobby, quien me acompañó por más de quince años. Gracias por estar conmigo en desveladas, tareas y clases, por la compañía silenciosa en días de cansancio y por el cariño que siempre supo dar. Su presencia fue un apoyo real y especial en este recorrido.

Dedicatoria

A mis padres y a mi compañero de vida, por su paciencia y motivación. Gracias, una vez más, por siempre estar.

Índice

Índice de Gráficos.....	ix
Resumen Ejecutivo.....	xi
1. Antecedentes	2
2. Justificación de la investigación	5
3. Problema de Investigación.....	8
4. Objetivos	8
4.1 Objetivo general	8
4.2 Objetivos específicos.....	8
4.3 Hipótesis	9
5. Marco conceptual o teórico	10
5.1 Tarjetas de crédito.....	11
5.2 Tipos de tarjetas de crédito	12
5.3 Regulación financiera	12
5.4. Bancarización.....	13
5.5 Teoría del racionamiento de crédito (Stiglitz & Weiss, 1981).....	14
5.5.1 Fundamentos.....	14
5.5.2 Aplicación al caso del Banco de Costa Rica	14
5.5.3 Variables derivadas	14
5.6 Finanzas del comportamiento y elección de emisor	15
5.6.1 Fundamentos.....	15
5.6.2 Aplicación al contexto costarricense	15

5.6.3 Variables derivadas	15
5.7 Teoría de la inclusión financiera	15
5.7.1 Fundamentos	15
5.7.2 Aplicación al Banco de Costa Rica.....	16
5.7.3 Variables derivadas	16
5.8 Objetivos del Desarrollo Sostenible.....	16
6. Marco metodológico.....	17
6.1 Enfoque de investigación	18
6.2 Sujetos de investigación.....	18
6.3 Presentación del instrumento	19
6.4 Recolección de información (trabajo de campo).....	19
6.4.1 Fuentes de información.....	20
6.4.2 Población, muestra y unidad de análisis	21
7. Resultados	21
7.1. Factores financieros y sociodemográficos asociados al rechazo de tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica.	22
7.2 Consecuencias financieras y comportamentales observadas en usuarios sin tarjeta de crédito del Banco de Costa Rica.	37
7.3 Influencia de tasas, costos, facilidad digital y beneficios en la elección de emisor de tarjeta de crédito.	41

7.4 Recomendaciones estratégicas al Banco de Costa Rica para mejorar la aprobación, inclusión y satisfacción de los solicitantes de tarjetas de crédito, según resultados obtenidos en la investigación.....	48
8. Conclusiones	49
8.1 Factores financieros y sociodemográficos que influyen en la probabilidad de rechazo de las solicitudes de tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica	50
8.2 Consecuencias financieras y de comportamiento financiero de los usuarios que no logran obtener una tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica	51
8.3 Influencia de tasas, costos, facilidad digital, tiempo de aprobación y beneficios influye en la elección de emisor de tarjeta de crédito.	53
8.4 Propuesta de recomendaciones al Banco de Costa Rica para mejorar la aprobación, inclusión y satisfacción de los solicitantes de tarjetas de crédito, según resultados obtenidos en la investigación.	54
9. Recomendaciones	56
9.1 Asesores de Créditos	57
9.2. Analistas de Riesgo Crediticio	58
9.3. Oficiales de Créditos PYME	59
9.4 Encargados de Productos Financieros	60
9.5 Supervisores de Créditos	62
10. Referencias bibliográficas	64
11. Anexos.....	68
11.1 Entrevista semiestructurada dirigida a funcionarios del Banco de Costa Rica	68
11.2 Cuestionario a personas bancarizadas del Banco de Costa Rica.....	69

11.3 Marco de variables	73
-------------------------------	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Costa Rica. Plásticos titulares según tipo de emisor y tasa de interés (en cantidad, corte al 30 de abril de 2023)	6
Gráfico 2 Costa Rica. Tipos de tarjetas según emisor (en cantidad, corte al 30 de abril de 2023)	7
Gráfico 3 Costa Rica. Participantes encuestados según grupo de edad (en porcentaje, 2025)	24
Gráfico 4 Costa Rica. Participantes encuestados según género (en porcentaje, 2025) ...	25
Gráfico 5 Costa Rica. Participantes encuestados según nivel educativo (en porcentaje, 2025)	26
Gráfico 6 Costa Rica. Participantes encuestados según ingreso mensual (en porcentaje, 2025)	27
Gráfico 7 Costa Rica. Participantes encuestados según condición laboral (en porcentaje, 2025)	28
Gráfico 8 Costa Rica. Participantes encuestados según sector laboral (en porcentaje, 2025)	29
Gráfico 9 Costa Rica. Participantes encuestados según tenencia de cuenta bancaria en el BCR (en porcentaje, 2025)	30
Gráfico 10 Costa Rica. Participantes encuestados según tenencia de tarjeta de crédito en el BCR (en porcentaje, 2025).....	31
Gráfico 11 Costa Rica. Participantes encuestados según tenencia de otros productos de crédito en el BCR (en porcentaje, 2025)	32
Gráfico 12 Costa Rica. Opinión de personas funcionarias entrevistadas sobre la relevancia de la educación financiera en la evaluación crediticia (en porcentaje, 2025)	34
Gráfico 13 Costa Rica. Opinión de personas funcionarias entrevistadas sobre la importancia de la educación financiera para personas bancarizadas (en porcentaje, 2025)	35

Gráfico 14 Costa Rica. Participantes encuestados según conocimiento de requisitos para solicitar una tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025)	38
Gráfico 15 Costa Rica. Opinión de personas funcionarias entrevistadas sobre requisitos indispensables para otorgar tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025)	39
Gráfico 16 Costa Rica. Participantes encuestados según resultado de la solicitud de tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025)	42
Gráfico 17 Costa Rica. Participantes encuestados según razón para no solicitar tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025)	43
Gráfico 18 Costa Rica. Participantes encuestados según presencia de dificultades para obtener tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025)	44
Gráfico 19 Costa Rica. Participantes encuestados según uso de métodos alternativos para financiar gastos (en porcentaje, 2025)	45
Gráfico 20 Costa Rica. Participantes encuestados según percepción sobre la importancia de acceder a tarjetas de crédito (en porcentaje, 2025)	46

Resumen Ejecutivo

La presente investigación, tiene como objetivo principal identificar los factores que limitan el acceso a tarjetas de crédito, aún entre clientes bancarizados, y proporcionar recomendaciones para mejorar la inclusión financiera en este ámbito. El estudio se desarrolla en el contexto de la reforma legal y las políticas de inclusión financiera impulsadas en Costa Rica, específicamente bajo la Ley de Usura y los esfuerzos para regular las tasas de interés y facilitar el acceso a productos crediticios.

La investigación se enfoca en el análisis de datos obtenidos a través de encuestas a clientes bancarizados y entrevistas con funcionarios del Banco de Costa Rica. A pesar de la alta tasa de bancarización en Costa Rica, se identifican barreras significativas que impiden el acceso a tarjetas de crédito, tales como la falta de estabilidad laboral, ingresos insuficientes, y la falta de un historial crediticio positivo.

Entre los principales hallazgos, se observa que los factores financieros, como el nivel de ingresos y el tipo de empleo, juegan un papel crucial en el rechazo de solicitudes de crédito. Además, el desconocimiento sobre los requisitos y la falta de educación financiera limitan el acceso al crédito. La investigación también aborda las dificultades que enfrentan las personas que no logran acceder a productos financieros y cómo recurren a alternativas de financiamiento no formales, lo que incrementa su vulnerabilidad económica, como diferentes promociones que se brindan al pagar con este producto, acumulación de millas o puntos canjeables.

Finalmente, se proponen estrategias al Banco de Costa Rica para mejorar la evaluación crediticia, flexibilizar los requisitos de acceso y promover la educación financiera. Se sugiere también la creación de productos financieros más inclusivos que consideren el comportamiento financiero y no solo los ingresos formales, con el fin de mejorar la inclusión financiera de la población costarricense y reducir las desigualdades en el acceso al crédito.

Este estudio busca contribuir a la mejora de las políticas crediticias del Banco de Costa Rica, a partir de la identificación de los factores financieros, institucionales y perceptuales que limitan el acceso a las tarjetas de crédito entre personas bancarizadas. Los hallazgos permiten aportar evidencia empírica que respalda la formulación de recomendaciones orientadas a fortalecer la inclusión financiera, optimizar los procesos de

evaluación crediticia y generar condiciones más equitativas para los consumidores bancarizados, en concordancia con los objetivos de la banca pública.

Palabras claves: acceso a crédito, tarjetas de crédito, exclusión financiera, Banco de Costa Rica, bancarización, inclusión financiera, políticas crediticias, educación financiera.

Executive Summary

This research aims to identify the factors that restrict access to credit cards, even among banked customers, and to provide recommendations to improve financial inclusion in this area. The study is conducted within the context of legal reforms and financial inclusion policies implemented in Costa Rica, particularly under the Usury Law and initiatives aimed at regulating interest rates and facilitating access to credit products.

The research focuses on analyzing data obtained through surveys of banked customers and interviews with officials from the Banco de Costa Rica. Despite the high level of banking penetration in Costa Rica, significant barriers to accessing credit cards have been identified, including job instability, insufficient income, and the absence of a positive credit history.

Among the main findings, financial factors such as income level and type of employment play a crucial role in the rejection of credit applications. Additionally, limited knowledge of application requirements and insufficient financial literacy restrict access to credit. The research also examines the challenges faced by individuals who cannot obtain financial products and who therefore resort to informal financing alternatives, increasing their economic vulnerability. These alternatives may also involve losing access to financial benefits typically associated with credit cards, such as reward programs, including miles accumulation or redeemable points.

Finally, strategies are proposed for the Banco de Costa Rica to improve credit evaluation processes, introduce greater flexibility in access requirements, and promote financial education. The study also suggests the development of more inclusive financial products that consider customers' financial behavior in addition to formal income, with the objective of improving financial inclusion among the Costa Rican population and reducing inequalities in access to credit.

This study seeks to contribute to the strengthening of the Banco de Costa Rica credit policies by identifying financial, institutional, and perceptual factors that limit access to credit cards among banked individuals. The findings provide empirical evidence to support recommendations aimed at strengthening financial inclusion, optimizing credit evaluation processes, and promoting more equitable conditions for banked consumers, in line with the objectives of public banking.

Keywords: access to credit, credit cards, financial exclusion, Banco de Costa Rica, banking system, financial inclusion, credit policies, financial education.

Introducción

Actualmente en Costa Rica existe la Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor n°9859 (2020), conocida como Ley de Usura, es una regulación que incluye normas para otorgar tarjetas de crédito a la población mayor de edad en Costa Rica, estableciendo medidas de quienes pueden tener acceso a este producto crediticio, razón por la que se examina dicha ley y se toma en cuenta en el trabajo a desarrollar.

Las tarjetas de crédito funcionan como medio de pago, tienen la característica de permitir al usuario contar con dinero que el Banco emisor (entidad financiera que otorga la tarjeta) pone a disposición, aunque, este no tenga dinero en la cuenta, dándole un plazo para pagar conforme las condiciones que se hayan pactado en el contrato entre el emisor y el tarjetahabiente (persona física o jurídica a nombre de quien aparece la tarjeta).

La implementación tecnológica en el ámbito financiero ha propuesto medios de pago de fácil uso, siendo una de las razones por las cuales las tarjetas de crédito son muy importantes en la vida de millones de personas, se pueden realizar compras en comercios de todo el mundo o sacar dinero sin tener saldo en la cuenta, utilizándose en diversas aplicaciones para pagar, que causa cada vez más que las personas decidan tener acceso a este tipo de servicios crediticios (BBVA, s.f). Lo anterior, además del financiamiento facilitado por dichos plásticos, representa el poder acudir de manera inmediata al empleo de dinero sin necesidad de ninguna tramitología adicional.

No obstante, adicional a las razones anteriormente expuestas, existen también otros motivos que impulsan a que las personas busquen tener acceso a financiamientos rápidos, como el aumento en el costo de vida, los bajos salarios, las obligaciones crediticias de otras índoles, por lo que buscan otras maneras de financiarse para poder cubrir pagos, financiamiento para negocios, entre muchas otras circunstancias.

Todas y cada una de estas razones llevan a un descontrol en las finanzas de la población como, por ejemplo: sobreendeudamientos, salarios con embargos, familias sobreviviendo para pagar deuda, instituciones con soluciones financieras con altas tasas de interés. Dado que la necesidad al crédito cada vez aumenta, hay un porcentaje importante de la población que debido a leyes, reglamentos y normativas que establece tanto el Estado como las instituciones, no permite que sean tomados en cuenta y repercute

en impactos a la economía, manteniendo una fracción importante fuera del sistema financiero formal, como lo son los bancos públicos.

El propósito central de este documento es analizar los factores financieros, sociodemográficos, institucionales y perceptuales que restringen el acceso a las tarjetas de crédito entre personas que ya forman parte del sistema bancario, así como formular propuestas fundamentadas en la evidencia empírica obtenida, orientadas a fortalecer la inclusión financiera en este ámbito. La investigación se enmarca en el proceso de reforma normativa y en las políticas de inclusión financiera promovidas en Costa Rica, particularmente aquellas asociadas con la Ley de Usura y las iniciativas orientadas a regular las tasas de interés y ampliar las oportunidades de acceso a productos crediticios.

El documento se estructura a partir de una revisión de antecedentes, la formulación del problema, los objetivos e hipótesis, y un marco teórico que aborda conceptos clave como tarjetas de crédito, regulación financiera, bancarización, inclusión financiera y teorías económicas relevantes. Posteriormente, se detalla el enfoque metodológico y el proceso de recolección de datos. Los resultados se organizan según los factores asociados al rechazo de tarjetas, las consecuencias para los usuarios excluidos y los elementos que influyen en la elección del emisor. Finalmente, se presentan las conclusiones, junto con recomendaciones dirigidas a diferentes actores del proceso crediticio.

1. Antecedentes

En Costa Rica existen entidades financieras tanto de índole público como privado, así también se han creado diferentes superintendencias, que son órganos encargados de regular las distintas entidades, una de ellas es la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la cual, en su última actualización del 12 de febrero del 2025, indica que, Costa Rica registra dos bancos comerciales del Estado:

1. Banco de Costa Rica, cédula jurídica: 4-000-000019.
2. Banco Nacional de Costa Rica, cédula jurídica: 4-000-001021.

Registra dos bancos creados por leyes especiales:

1. Banco Hipotecario de la Vivienda, cédula jurídica: 3-007-078890.
2. Banco Popular y Desarrollo Comunal, cédula jurídica: 4-000-042152.

Así como once bancos privados los cuales son:

1. Banco BAC San José S.A., cédula jurídica: 3-101-012009
2. Banco BCT S.A., cédula jurídica: 3-101-048587
3. Banco Cathay de Costa Rica S.A., cédula jurídica: 3-101-216492
4. Banco CMB (Costa Rica) S.A., cédula jurídica: 3-101-692649
5. Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., cédula jurídica: 3-101-046008
6. Banco General (Costa Rica) S.A., cédula jurídica: 3-101-484559
7. Banco Improsa S.A., cédula jurídica: 3-101-079006
8. Banco Lafise S.A., cédula jurídica: 3-101-023155
9. Banco Promerica de Costa Rica S.A., cédula jurídica: 3-101-127487
10. Prival Bank (Costa Rica) S.A., cédula jurídica: 3-101-089984
11. Scotiabank de Costa Rica S.A., cédula jurídica: 3-101-046536.

De acuerdo con el artículo 12 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley N.º 1644 de 1995, las utilidades netas generadas por los bancos comerciales del Estado deben distribuirse siguiendo un orden específico. En primer lugar, se aparta de dichas utilidades el monto necesario para cubrir el impuesto sobre la renta correspondiente. Una vez descontado este impuesto, el remanente debe ser distribuido según lo establece la normativa: la mitad de ese monto, es decir, el cincuenta por ciento, se debe destinar al incremento de la reserva legal del banco; un diez por ciento debe utilizarse para fortalecer el capital del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo; y finalmente, el sobrante resultante después de estas asignaciones debe emplearse para aumentar el capital propio del banco.

Tomando en cuenta la importancia de fortalecer el uso de instituciones financieras formales para financiamientos, es pertinente hacer mención que “la inclusión financiera se ha convertido en un desafío crítico para el desarrollo y es un tema de gran relevancia para los Gobiernos, Ministerios de Economía y Finanzas, organismos internacionales y bancos centrales, entre otros”. (Mejía y Azar, 2021, p. 4).

Alguna de las razones por las que la inclusión financiera se ha convertido en un desafío son (CAF, 2021):

La aparición de una serie de estudios que muestran la alta correlación existente entre la pobreza y la exclusión del sector financiero formal; la preocupación de los organismos encargados de la estabilidad financiera, al considerar que algunos tipos de

inclusión financiera pueden convertirse en una fuente de inestabilidad; hallazgos empíricos que muestran que la inclusión financiera ayuda a reducir la informalidad de la economía; y el hecho de que la banca tradicional comienza a ver este tema como un nicho para expandir sus negocios. (Mejía y Azar, 2021, p. 4).

Aunado a lo anterior, se considera que la inclusión financiera es un aporte relevante para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), acordados en la Asamblea General de las Naciones Unidas, ya que puede contribuir en 7 de los 17 ODS que se deberían alcanzar en 2030, por lo que también se expone que:

La inclusión financiera conecta a las personas con el sistema financiero formal, facilitando la vida cotidiana y permitiéndoles generar activos, mitigar las crisis relacionadas con emergencias, enfermedades o lesiones, ahorrar para el retiro y realizar inversiones productivas a través del uso efectivo de los cuatro principales tipos de servicios financieros: pagos, ahorro, crédito y seguros. (Mejía y Azar, 2021, p. 4).

Considerando otros criterios, se ha tomado en cuenta lo indicado por el presidente de la Asociación Costarricense de Microfinanzas (Arce, 2024) en una entrevista para el periódico La República:

A pesar de los avances económicos en Costa Rica, la inclusión financiera sigue siendo un desafío. Según datos del Banco Central de Costa Rica, aproximadamente el 30% de los hogares costarricenses no tienen acceso a servicios financieros formales. Esto se debe a una serie de factores, que incluyen la falta de sucursales bancarias en áreas rurales, la falta de educación financiera y las barreras burocráticas para acceder a servicios financieros tradicionales. (Arce, 2024, p.66).

Si bien es cierto hay variedad en los instrumentos financieros que se ofrecen para el segmento de personas, ha habido más demanda en el uso de las tarjetas de crédito, pudiéndose respaldar por los porcentajes a continuación detallados:

El producto más utilizado, son las tarjetas de crédito (63,5%) seguido por los préstamos personales (29%), ambos casos se tratan de préstamos a corto plazo que contribuyen a suavizar el consumo de los individuos en el tiempo. El tercer producto más utilizado es el préstamo para vivienda y las fuentes de financiamiento son más amplias: (12,4%) de bancos, (7,2%) de entes financieros no bancarios (mutuales, cooperativas,

financieras) y otras instituciones como la Caja Costarricense de Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros y otras (4%). (Camacho & Jiménez, 2010, p.26).

2. Justificación de la investigación

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, “Costa Rica es uno de los países de Latinoamérica y el Caribe con la tasa más alta de bancarización: cerca de 78% de la población tiene al menos una cuenta bancaria y sus ciudadanos están ampliamente familiarizados con el uso de tarjetas de crédito y débito”. (Yepez & Quevedo, 2022).

Sin embargo, hay trabajo por hacer para minimizar el segmento de banca de personas en Costa Rica que quedan fuera del sistema financiero formal para optar por productos crediticios como las tarjetas de crédito. Aunque existen implementaciones de leyes tales como la Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor n°9859 (2020), conocida como Ley de Usura, que regula las tasas de interés. Una de las razones de crear la ley fue el sobreendeudamiento e ingresos bajos que tienen parte de la población del país, que buscaran financiamientos por medios informales y con tasas abusivas, debilitando la demanda de los servicios financieros formales.

La presente investigación busca identificar las razones por las que personas a pesar de ser bancarizadas, no acceden y/o no pueden acceder a tarjetas de crédito que ofrece el Banco de Costa Rica. Es importante distinguir y reforzar con implementación de soluciones dichas razones, tomando en cuenta un contexto donde la inclusión financiera se promueve como un mecanismo para el acceso a productos y servicios financieros.

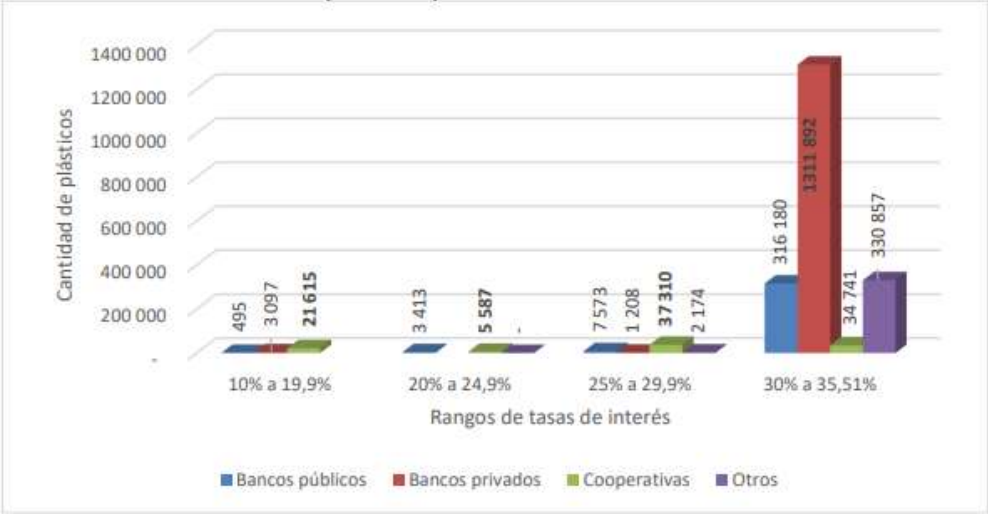
Dentro del sistema financiero, las tarjetas de crédito emitidas por el BAC Credomatic, Banco Nacional (BN) y el Banco de Costa Rica (BCR) son las que tienen más demanda a entre los usuarios de servicios financieros, pues estas tres entidades concentran el 65% del total de plásticos de uso principal que están en circulación. El BAC y el BN cuentan con el 27% del mercado, cada uno, y el BCR con el 11%, según datos de la encuesta *Estudio de Uso de Tarjetas: Tarjetas de crédito vs tarjetas de débito*, elaborado por la Oficina del Consumidor Financiero. (Rodríguez, 2022).

Como se observa en el gráfico 1, los bancos públicos no concentran la mayor participación en la tenencia de tarjetas de crédito, ya que la mayoría de los plásticos titulares corresponde a instituciones de la banca privada, lo que evidencia una preferencia del

mercado por estos emisores. El Banco de Costa Rica no presenta ventajas distintivas que favorezcan su elección dentro del mercado de tarjetas de crédito. Esta situación motiva el desarrollo de este trabajo de investigación, dado que no existe un estudio específico que analice las razones por las cuales los usuarios optan por otros bancos como emisores de este tipo de instrumentos. Asimismo, se busca identificar los factores que explican por qué algunas personas bancarizadas no poseen tarjeta de crédito.

Gráfico 1.

Costa Rica. Plásticos titulares según tipo de emisor y tasa de interés (en cantidad, corte al 30 de abril de 2023)



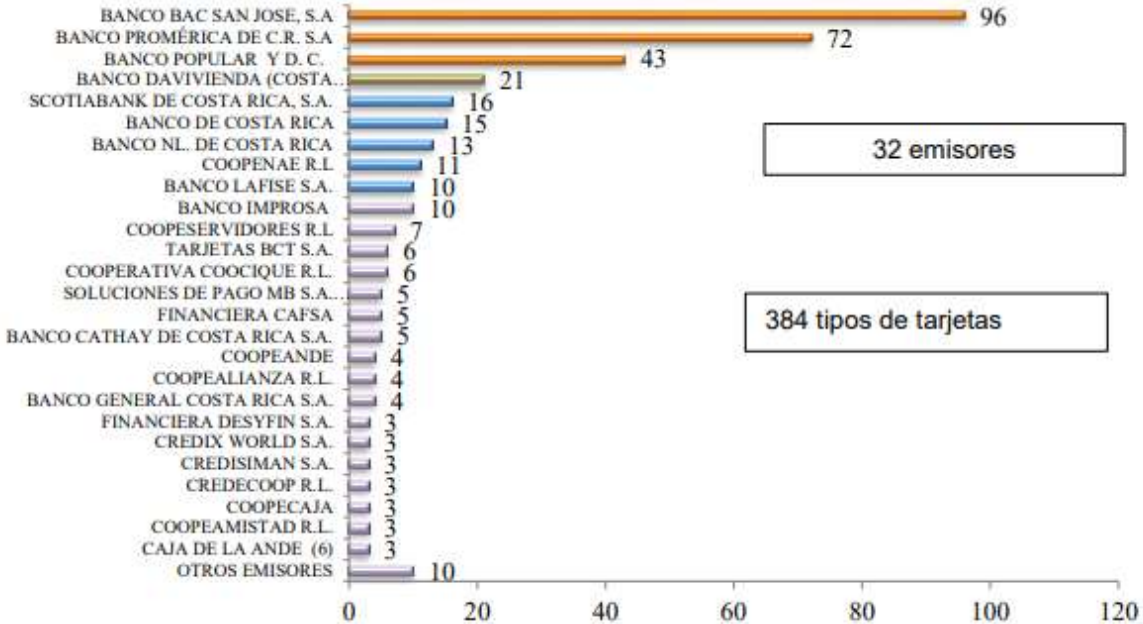
Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). *Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de crédito*. Abril, 2023.

Del total de tipos de tarjetas registradas por los emisores de tarjetas de crédito en Costa Rica, 239 correspondieron a tarjetas de acceso y uso no restringido, mientras que 145 presentaron algún tipo de restricción, lo que evidencia que una proporción relevante de la oferta disponible en el mercado costarricense se encuentra sujeta a condiciones limitantes para los usuarios, tanto para su obtención, como también relacionadas con los lugares en los que pueden ser utilizadas. (Barahona, Álvarez & Ramírez, 2023, pág. 4 y 5).

Existe un desafío importante en torno al incremento del uso de productos financieros ofrecidos por los bancos públicos. En este sentido, se procura identificar las razones que explican dicha situación y generar recomendaciones al Banco que permitan implementar gestiones orientadas a posicionarse como una mejor opción ante el resto de instituciones financieras. Asimismo, y considerando la información que muestra el gráfico 2, se busca analizar si la preferencia por la banca privada se debe a que ofrece una mayor variedad de tipos de tarjetas, lo cual resulta atractivo para las personas bancarizadas que no tienen acceso o deciden no tener tarjetas de crédito.

Gráfico 2

Costa Rica. Tipos de tarjetas según emisor (en cantidad, corte al 30 de abril de 2023).



Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). (2023). *Informe sobre el estudio comparativo de tarjetas de crédito. Costa Rica.*

Considerando lo anterior, el incentivar el uso de productos crediticios de bancos del Estado como el Banco de Costa Rica, genera que se refuerce el desarrollo económico y social del país, ya que de no contar con bancos públicos las instituciones privadas dominarían el mercado.

Este estudio cobra relevancia para el BCR, ya que los resultados y aportes que se den, pueden contribuir a fortalecer las estrategias para abordar a los clientes bancarizados que se no se encuentran dentro del sistema de crédito formal, contribuyendo al posicionamiento como Banco, acrecentando ingresos e impulsando la inclusión financiera, inclusive llegando al desarrollo de la población de zonas alejadas.

Es fundamental contar con un sistema financiero eficiente, en el que la solidez económica se mantenga como un principio esencial y la normativa aplicable se implemente de manera equitativa. En este sentido, el presente análisis puede motivar el desarrollo de investigaciones que profundicen en las áreas de mejora identificadas y formulen recomendaciones orientadas a su implementación y fortalecimiento.

3. Problema de Investigación

La exclusión de la población en Costa Rica para acceder a productos crediticios como las tarjetas de crédito, tiene consecuencias, ya que estas forman parte esencial del desarrollo económico, financiero y social, debido a que la población recurre a servicios financieros y productos crediticios, es por eso que se plantea el siguiente problema para desarrollar en este trabajo de investigación.

¿Qué factores (dentro del consumidor financiero y del emisor) explican que personas bancarizadas no accedan a tarjetas de crédito con el Banco de Costa Rica?

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Determinar las razones del acceso restringido a tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica entre clientes bancarizados, analizando tanto las causas de la no tenencia como las preferencias por otros emisores.

4.2 Objetivos específicos

1. Identificar los factores financieros y sociodemográficos que influyen en la probabilidad de rechazo de las solicitudes de tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica.

2. Evidenciar las consecuencias financieras y de comportamiento financiero de los usuarios que no logran obtener una tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica.

3. Analizar la percepción de tasas, costos, facilidad digital, tiempo de aprobación y beneficios influye en la elección de emisor de tarjeta de crédito.

4. Proponer recomendaciones estratégicas al Banco de Costa Rica para mejorar la aprobación, inclusión y satisfacción de los solicitantes de tarjetas de crédito, según resultados obtenidos en la investigación.

4.3 Hipótesis

Hipótesis de investigación (Hi): La capacidad de pago, el estatus laboral y la calificación SUGEF influyen de manera significativa en el rechazo de solicitudes de tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica, y este rechazo impulsa a los usuarios a recurrir a emisores privados o fintech con mayores costos. Asimismo, una percepción favorable sobre tasas, costos, facilidad digital, tiempos de aprobación y beneficios aumenta la probabilidad de elegir al Banco de Costa Rica como emisor principal. La implementación de estrategias de flexibilización de requisitos, automatización digital y educación financiera incrementa tanto la cantidad de aprobación de solicitudes como la satisfacción del cliente.

Hipótesis nula (Ho): La capacidad de pago, el estatus laboral y la calificación SUGEF no influyen significativamente en el rechazo de solicitudes de tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica; el rechazo no conduce a que las personas busquen emisores privados o fintech de mayores costos; la percepción del cliente sobre tasas, costos, facilidad digital, tiempos de aprobación y beneficios no afecta la elección del Banco de Costa Rica; y la aplicación de estrategias de flexibilización, automatización digital y educación financiera no incrementa la aprobación ni la satisfacción del cliente.

Hipótesis alternativa (H1): La capacidad de pago, el estatus laboral y la calificación SUGEF sí influyen en el rechazo de solicitudes de tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica; el rechazo sí lleva a los usuarios a acudir a emisores privados o fintech con costos más elevados; una percepción positiva sobre tasas, costos, facilidad digital, tiempos de aprobación y beneficios sí favorece la elección del Banco de Costa Rica; y la implementación de estrategias de flexibilización, automatización digital y educación financiera sí incrementa la aprobación y la satisfacción del cliente.

5. Marco conceptual o teórico

El análisis de la regulación aplicable a las tarjetas de crédito resulta fundamental, especialmente en un contexto donde el uso de este tipo de productos continúa en aumento. En una sociedad caracterizada por altos niveles de consumo, muchas personas recurren al crédito para satisfacer necesidades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios. Sin embargo, no todos los productos disponibles en el mercado están diseñados para responder adecuadamente a las particularidades de los distintos segmentos de la población. Esta situación evidencia la necesidad de que instituciones como el Banco de Costa Rica realicen ajustes y mejoras en la oferta crediticia que ponen a disposición de sus clientes.

Actualmente, muchas empresas comerciales, financieras y bancos ofrecen la oportunidad de obtener diversos productos crediticios independientemente del uso que les vayan a dar. Por esta razón, las tarjetas de crédito juegan un papel importante para realizar transacciones cotidianas, por el hecho que se pueden efectuar compras sin tener dinero, para cancelarlo posteriormente, con la ventaja de llevar control de sus gastos.

Un avance tecnológico relevante en la actualidad son los medios digitales de pago, los cuales han surgido como resultado de estrategias comerciales y han comenzado a sustituir funciones tradicionalmente asociadas al dinero en efectivo. El uso de dinero plástico, como las tarjetas de crédito y débito, se ha consolidado no solo como un mecanismo para realizar transacciones, sino también como una herramienta que facilita el acceso a efectivo a través de cajeros automáticos. En la actualidad, la aceptación de las tarjetas de crédito se ha extendido a prácticamente todo tipo de comercios a nivel mundial, independientemente del tipo de bien o servicio adquirido por el consumidor.

Para el desarrollo de esta investigación se realiza una revisión de informes, estudios, documentos publicados por entidades del Estado e investigaciones que permiten acercarse a información relevante relacionada a la bancarización, bancos públicos, necesidades de la población, uso de productos de crédito y limitantes que se generan. Es necesario un sistema financiero eficiente, con intereses favorables, que su población no tenga vacíos en educación financiera y que la economía sana sea parte de prevalecer la salud económica como punto primordial.

En atención a la Ley Comisiones Máximas del Sistema de Tarjetas N°9831, el Banco Central de Costa Rica ha establecido el Reglamento del Sistema de Tarjetas Pago, que contienen una serie de requisitos técnicos, operativos y comerciales para la operación del sistema de tarjetas de pago. (Banco Central de Costa Rica, s.f).

Importante mencionar que dentro del marco normativo se cuenta con:

- Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago
- Norma Complementaria del Sistema de Tarjetas de Pago
- Detalles de Cambios NC-STP
- Norma Técnica de la Tarjetas de Ciudadano de Oro

A continuación, se presenta una descripción sobre los principales conceptos que fundamentan este trabajo de investigación, se refiere a: tarjetas de crédito, regulación financiera, bancarización, Objetivos del Desarrollo Sostenible.

5.1 Tarjetas de crédito

Son un medio que permite hacer compras o retirar dinero según el límite preestablecido, da acceso a una línea de crédito de uso personal, con el compromiso de devolver el dinero en la fecha definida según reglamento. (Banco de Costa Rica, s.f).

Como requisitos para obtener una tarjeta de crédito con el Banco de Costa Rica, se debe de cumplir con:

- Ser mayor de edad.
- Documento de identificación vigente y en buen estado (nacionales).
- Certificación de estatus migratorio extendida por la Dirección General de Migración y Extranjería (extranjeros).
- Documento de verificación de ingresos, ingresos deben de ser iguales o mayores a \$600.
- Tener un correo electrónico.
- Contar con continuidad laboral mínima de 6 meses para el caso de asalariados.
- La aprobación de este producto de crédito queda sujeta a análisis de capacidad de pago.

Existen diferentes tipos de tarjetas de crédito, respaldadas por franquicias distintas, cada una de ellas, tiene beneficios y exclusividades y son otorgadas según el perfil con el que la persona pueda respaldar.

Es importante tener claros conceptos para darle un buen uso a las tarjetas de crédito como lo son:

Pago mínimo: se debe de pagar cada mes para cubrir parte del dinero que se gastó, así como los intereses y cualquier otro cargo, de esta manera se estaría alargando el plazo para pagar la deuda ya que no se cubre la totalidad del saldo pendiente.

Pago de contado: es cuando se cancela la totalidad del saldo que se debe, desde el último corte hasta la fecha, al realizar pagos de contado, no se pagan intereses adicionales.

Fecha de corte: corresponde al día que el emisor de la tarjeta genera el estado de cuenta con la recapitulación de las transacciones relacionadas con la tarjeta.

Límite de crédito: monto disponible para que el usuario puede realizar pagos.

5.2 Tipos de tarjetas de crédito

El Banco de Costa Rica emite las tarjetas de crédito con las franquicias Visa y MasterCard, cada una de ellas tiene segmentos distintos, en las destacadas se encuentran: MasterCard Kölbi, MasterCard Estándar y Visa Clásica, en el segmento de Salud: Viva Salud y Viva Salud Platinum, en el segmento de Viajes: MasterCard Platinum, Visa Plantinum y MasterCard Black y en su línea de Premium: MasterCard Black, Visa Infinite, MasterCard Jade.

Cada una de estas tarjetas ofrecen diferentes beneficios y se asignan conforme a los requisitos que el cliente tenga, ya que el monto de los ingresos determinar el segmento que se le puede otorgar.

5.3 Regulación financiera

La regulación es el conjunto de normas, leyes, directrices, entre otros lineamientos que se crean para tener un control, que garantice un manejo estipulado según lo que quede en el acuerdo de la documentación antes mencionada para las diligencias financieras y económicas que las entidades realizan.

A nivel financiero la regulación tiene como objetivo plasmar transparencia y tener líneas establecidas de cumplimiento para las entidades financieras, en el desarrollo de sus actividades, de esta manera se garantiza que las instituciones reguladas eviten riesgos y den seguridad al sistema financiero. Cada país tiene sus respectivas entidades reguladoras, que rigen en función de la integridad del sistema financiero con el que se desenvuelven. En Costa Rica se cuenta con:

Banco Central de Costa Rica (BCCR), cuyo objetivo es: “controlar la inflación, realizar labores conjuntamente con el Consejo Nacional de Supervisión Financiero (CONASSIF) 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”. (Banco Central de Costa Rica, s.f., párr. 1).

Consejo Nacional de Supervisión Financiero (CONASSIF), su objetivo es: “promover condiciones favorables del robustecimiento, liquidez y solvencia, y para el buen funcionamiento del sistema financiero, fomento una regulación y supervisión prudencial, sistémica y apoyada en estándares internacionales de primer orden”. (Superintendencia General de Entidades Financieras, s.f).

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), objetivo general: “contribuir con la estabilidad, fortaleza, eficiencia e integridad del Sistema Financiero Nacional para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades asignadas por el ordenamiento jurídico”. (Superintendencia General de Entidades Financieras, s.f).

Así como también existe la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

5.4. Bancarización

Cuando las personas tienen acceso a cuentas bancarias y a diversos productos financieros en los bancos, y mantienen una relación activa con las entidades que los ofrecen, se favorece el proceso de bancarización. Este, junto con la inclusión financiera contribuyen al desarrollo económico y social de la población. En este sentido, se coincide en que la a bancarización:

Facilita la vida diaria y ayuda a las familias y las empresas a planificar desde objetivos a largo plazo hasta emergencias inesperadas. Como titulares de cuentas, es más probable que las personas usen otros servicios financieros, como el crédito y los seguros, para iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, administrar riesgos y superar conmociones financieras, lo que puede mejorar la calidad general de sus vidas. (Banco Mundial, s.f.).

5.5 Teoría del racionamiento de crédito (Stiglitz & Weiss, 1981)

5.5.1 Fundamentos

La teoría del racionamiento de crédito de Stiglitz y Weiss (1981), sostiene que los mercados financieros no siempre se equilibran a través de la tasa de interés, ya que las entidades crediticias enfrentan asimetrías de información entre el prestamista (banco) y el prestatario (cliente). Cuando los bancos no pueden distinguir perfectamente entre prestatarios de bajo y alto riesgo, prefieren limitar el crédito antes que aumentar las tasas, provocando rechazos incluso a solicitantes solventes.

5.5.2 Aplicación al caso del Banco de Costa Rica

En el contexto del BCR, este modelo explica por qué, pese a la bancarización creciente, ciertos clientes siguen enfrentando rechazos: los algoritmos de riesgo tienden a penalizar factores como empleo informal, ingresos variables o historial crediticio corto, aun cuando la capacidad real de pago sea suficiente.

Esto da lugar a la Hipótesis H1 de la presente investigación: La capacidad de pago (DTI), el estatus laboral y la calificación SUGEF predicen el rechazo de las solicitudes de tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica.

5.5.3 Variables derivadas

- **Variable independiente:** Capacidad de pago (DTI), estatus laboral, calificación SUGEF.
- **Variable dependiente:** Resultado de la solicitud (aprobado/rechazado).
- **Indicadores:** Odds ratio de aprobación, tasa de rechazo, distribución SUGEF.

5.6 Finanzas del comportamiento y elección de emisor

5.6.1 Fundamentos

Las finanzas del comportamiento (Kahneman, 2012; Thaler & Sunstein, 2021) explican cómo los consumidores financieros no toman decisiones puramente racionales, sino que están influidos por sesgos cognitivos y emocionales, como la aversión al riesgo, la heurística de disponibilidad o el sesgo de confirmación, por lo que, estos factores afectan la forma en que los clientes perciben tasas, comisiones, beneficios o facilidad digital al elegir un emisor de tarjeta.

5.6.2 Aplicación al contexto costarricense

En el mercado costarricense, muchos usuarios eligen emisores no por condiciones objetivas, sino por experiencia digital, rapidez de aprobación o beneficios promocionales. Esto sustenta la Hipótesis H2: La percepción positiva sobre tasas, costos, facilidad digital, tiempo de aprobación y beneficios predice la elección del Banco de Costa Rica frente a otros emisores.

5.6.3 Variables derivadas

- **Variable independiente:** Percepción de tasas, costos, facilidad digital, beneficios.
- **Variable dependiente:** Elección del emisor.
- **Indicadores:** NPS (Net Promoter Score), índice de satisfacción digital, tiempo de aprobación, % con barreras documentales.

5.7 Teoría de la inclusión financiera

5.7.1 Fundamentos

La inclusión financiera, según el Banco Mundial (2023), implica que todas las personas tengan acceso, uso y calidad en los servicios financieros formales. Sarwar y Shah (2021) amplían el concepto al señalar que el acceso no solo depende de la oferta, sino también de la capacidad de uso efectivo y la adecuación del producto a las necesidades del usuario.

5.7.2 Aplicación al Banco de Costa Rica

En este marco, el acceso a tarjetas de crédito debe analizarse en tres dimensiones:

1. **Acceso:** requisitos y procesos de solicitud.
2. **Uso:** frecuencia, límites, canales digitales.
3. **Calidad:** satisfacción, transparencia y protección al consumidor.

Estas dimensiones permiten derivar indicadores medibles —por ejemplo, porcentaje de aprobación, tasa de satisfacción o reducción de barreras documentales— que se vinculan con la Hipótesis H3: La inclusión financiera efectiva mejora la satisfacción y fidelización del cliente bancarizado.

5.7.3 Variables derivadas

- **Variable independiente:** Nivel de inclusión financiera (acceso, uso, calidad).
- **Variable dependiente:** Satisfacción y retención de cliente.
- **Indicadores:** Índice de inclusión financiera, nivel de satisfacción (Likert), NPS.

5.8 Objetivos del Desarrollo Sostenible.

En la figura 1, se presentan los ODS cuya constitución se debió a que “El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted”. (Naciones Unidas, (s.f.)).

Figura 1.

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: Naciones Unidas, s.f. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.

La banca pública tiene un rol importante para promover el acceso de la población al sistema bancario formal, por lo que tomar en cuenta en el desarrollo de oportunidades los Objetivos de Desarrollo Sostenible robustece el compromiso de promover las buenas prácticas en la inclusión financiera, dando servicios de forma equitativa, tomando en cuenta objetivos como: fin de la pobreza, trabajo decente y crecimiento económico, reducción de las desigualdades, entre otros que se pueden relacionar para enfrentar las barreras en obtención de productos crediticios, como lo son en esta investigación las tarjetas de crédito.

6. Marco metodológico.

Para el desarrollo de la presente investigación se diseñó una estrategia metodológica orientada a analizar las causas y efectos del acceso restringido a tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica entre personas bancarizadas. La metodología combinó distintas técnicas de recolección y análisis de información, con el propósito de abordar el fenómeno desde una perspectiva integral y sustentada en evidencia empírica.

6.1 Enfoque de investigación

Las variables dependientes permitieron identificar las causas del acceso restringido a tarjetas de crédito entre clientes bancarizados del Banco de Costa Rica.

El enfoque metodológico adoptado fue mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Esta combinación permitió distinguir, por un lado, las causas y consecuencias asociadas a la exclusión de personas de herramientas crediticias, y, por otro, dimensionar cuántas personas se ven afectadas por los desafíos que enfrentan para acceder a tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica.

Según el nivel de profundidad en el análisis, la presente investigación es explicativa, dado que buscó identificar y analizar las relaciones causales que influyen en el fenómeno estudiado. Para ello, se empleó información proveniente de diversas instituciones, así como de estudios previos que abordan temáticas afines. Asimismo, se integraron datos obtenidos mediante medios de comunicación, entrevistas con especialistas y los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas durante el desarrollo del estudio. La combinación de estas fuentes permitió elaborar un análisis riguroso orientado a comprender los factores que explican el comportamiento observado.

La población que se abarcó para obtener información son personas mayores de edad, bancarizadas, que no tienen tarjeta de crédito y personas bancarizadas que tienen tarjetas de crédito con otros bancos, que han experimentado conflictos para acceder a servicios crediticios, especialmente a tarjetas de crédito por medio del Banco de Costa Rica.

6.2 Sujetos de investigación

La población considerada para obtener información relevante estuvo conformada por personas mayores de edad, bancarizadas, que no tienen tarjeta de crédito con el Banco de Costa Rica que han sufrido rechazo en sus solicitudes o que han decidido no utilizar este producto con dicha entidad, y por personas bancarizadas que sí poseen tarjetas de crédito con otros bancos, pero que han experimentado dificultades para acceder a servicios crediticios, en particular a tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica, con el fin de identificar las preferencias que influyeron en su elección. Asimismo, también se consideran como unidades de análisis el sistema bancario y financiero, quienes son los responsables de establecer normativas y condiciones que regulan el acceso a estos productos.

Las encuestas y entrevistas se distribuyeron a través de redes sociales y en entornos donde era probable encontrar personas bancarizadas. Asimismo, se recurrió a un muestreo por conveniencia en espacios como las afueras de sucursales bancarias, siempre solicitando el consentimiento previo de los participantes. La recolección de datos se realizó mediante un formulario digital, cuyo enlace se compartió en los distintos canales utilizados, y en algunos casos las respuestas se registraron de forma directa en el dispositivo de la investigadora.

Para el desarrollo del estudio se elaboró una matriz de operacionalización de variables, presentada en el anexo 11.3, en la que se incluyó la definición operativa de cada variable, los indicadores y las escalas de medición correspondientes, así como los instrumentos empleados para la recolección de datos y las fuentes de información utilizadas. Asimismo, se especificaron los criterios de codificación y las estrategias adoptadas para el manejo de datos faltantes, con el propósito de asegurar la rigurosidad metodológica y la consistencia del análisis realizado.

6.3 Presentación del instrumento

El cuestionario se aplicó a personas que no cuentan con tarjetas de crédito con el Banco de Costa Rica con el objetivo de recopilar datos cuantitativos y cualitativos relacionados al caso de estudio. Su estructura está conformada principalmente por preguntas cerradas, diseñadas para facilitar la medición de las variables definidas en la investigación.

También se empleó una guía dirigida a expertos o actores relevantes vinculados con el tema de investigación, que permitió obtener información interpretativa y contextualizada, que complementara la recolección de datos. Los instrumentos fueron construidos con base en el marco teórico y las variables planteadas en el estudio.

6.4 Recolección de información (trabajo de campo)

Seguidamente se detalla cómo se recolectó la información necesaria para la elaboración del proyecto de investigación.

6.4.1 Fuentes de información

Fuentes primarias: La información primaria se recopiló directamente de los sujetos involucrados en el fenómeno de estudio mediante los siguientes instrumentos:

- Encuestas semiestructuradas, dirigidas a personas bancarizadas mayores de edad, con el fin de identificar los factores financieros, sociodemográficos y perceptuales que inciden en el acceso a tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica.
- Entrevistas semiestructuradas aplicadas a profesionales en ciencias económicas, con experiencia en temas de banca, riesgo crediticio e inclusión financiera, para obtener una visión técnica complementaria sobre los criterios de evaluación crediticia y las barreras de acceso.

Fuentes secundarias: Se recurrirá también a la recopilación y análisis de datos secundarios provenientes de entidades oficiales y estudios especializados, entre los cuales destacan:

- Estadísticas del Banco Central de Costa Rica (BCCR), referentes al comportamiento del crédito, tasas de aprobación y morosidad en el sistema financiero nacional.
- Informes financieros y reportes públicos de bancos estatales, particularmente el Banco de Costa Rica, a fin de contrastar indicadores institucionales.
- Estudios académicos y técnicos sobre inclusión financiera, acceso al crédito y comportamiento financiero en Costa Rica, emitidos por organismos como la CEPAL, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y universidades nacionales.
- Bases de datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que contienen información sobre historial crediticio, morosidad y clasificación de clientes.

El análisis combina datos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con la naturaleza de los instrumentos aplicados, permitiendo triangular la información para lograr una comprensión integral del fenómeno.

6.4.2 Población, muestra y unidad de análisis

Población:

La población objeto del estudio estuvo conformada por personas bancarizadas mayores de edad en Costa Rica, quienes otorgaron su consentimiento informado para participar en el proceso de recolección de datos mediante encuestas o entrevistas.

Tipo de selección de muestra:

Se empleó un muestreo por conveniencia, determinado por la accesibilidad y disposición de los participantes para colaborar en el estudio. Esta técnica se justificó por la necesidad de captar respuestas de individuos con experiencia directa en la solicitud o uso de productos financieros formales.

Tamaño de la muestra:

Encuestas: aproximadamente 150 personas.

Entrevistas cualitativas: entre 10 y 15 profesionales del área económica y bancaria.

Tipo y modalidad de aplicación:

Las encuestas se administraron de forma virtual, mediante plataformas digitales que facilitaron su distribución y recolección en diferentes regiones del país. En casos de limitaciones tecnológicas o de conectividad, se aplicaron de manera presencial, previa coordinación con los participantes.

Las entrevistas también se realizaron en modalidad virtual (por videollamada o correo electrónico), garantizando en todo momento la confidencialidad y el consentimiento informado de los entrevistados.

7. Resultados

El presente apartado expone el grado de cumplimiento del objetivo general formulado en esta investigación, el cual consistió en determinar las razones del acceso restringido a tarjetas de crédito del Banco de Costa Rica (BCR) entre clientes bancarizados, analizando tanto las causas de la no tenencia como las preferencias por otros emisores.

A lo largo del proceso investigativo se aplicaron diversos instrumentos de recolección de información dirigidos a usuarios bancarizados, con el fin de identificar los

factores financieros, institucionales, perceptuales y socioeconómicos que inciden en el limitado acceso a este tipo de producto crediticio. El análisis de los resultados permitió evidenciar una combinación de elementos estructurales y de percepción del cliente que afectan la vinculación crediticia con el BCR.

Los hallazgos mostraron que, aunque la institución cuenta con una amplia trayectoria y un sólido respaldo estatal, enfrenta desafíos relacionados con la percepción de requisitos excesivos, políticas crediticias restrictivas, procesos de aprobación lentos y limitada comunicación comercial. Además, se identificó una preferencia creciente por otros emisores privados que ofrecen productos financieros más flexibles, plataformas digitales ágiles y programas de beneficios más atractivos.

El cumplimiento del objetivo general se logró mediante el análisis integral de dichas variables, contrastando los resultados empíricos con la teoría económica y financiera sobre el comportamiento del consumidor bancario y la gestión del riesgo crediticio. De esta manera, se logró determinar que el acceso restringido a las tarjetas de crédito del BCR no responde únicamente a la capacidad de pago del cliente, sino también a factores de gestión institucional, modernización tecnológica y percepción de valor agregado en comparación con la competencia.

En síntesis, el estudio alcanzó plenamente su propósito al ofrecer una comprensión de las razones que limitan la penetración del producto crediticio del Banco de Costa Rica en un segmento de usuarios que, pese a estar bancarizados, optan por alternativas de otros emisores, aportando evidencia útil para la toma de decisiones estratégicas en materia de inclusión financiera y fidelización de clientes.

7.1. Factores financieros y sociodemográficos asociados al rechazo de tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica.

La identificación de los factores financieros y sociodemográficos asociados al rechazo de solicitudes de tarjeta de crédito se realizó a partir de un cuestionario aplicado a 150 personas bancarizadas. No fue necesario descartar ninguna respuesta, por lo que el total de formularios resultó válido para el análisis. Todas las personas participantes otorgaron su consentimiento para el uso académico de la información, garantizando confidencialidad y anonimato en todo momento.

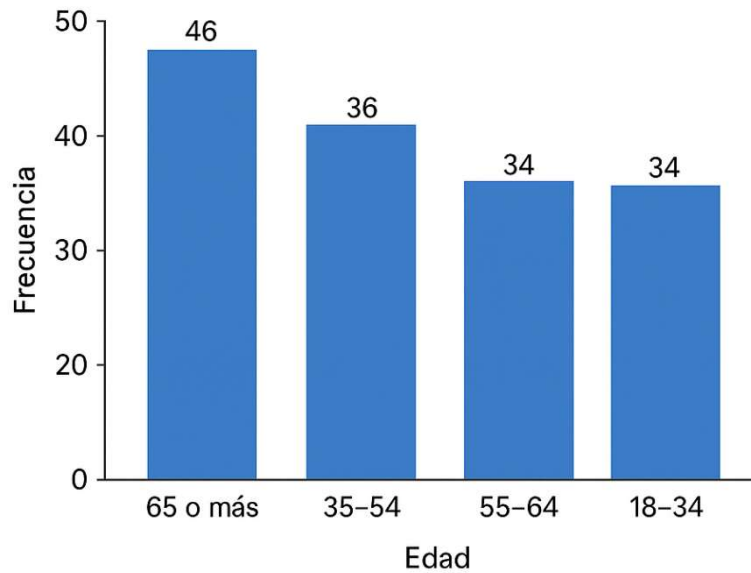
Para complementar los hallazgos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a personas bancarizadas, se incorporaron entrevistas semiestructuradas realizadas a profesionales del Banco de Costa Rica con experiencia en distintas áreas como análisis de crédito y atención al cliente. Estos testimonios permitieron contrastar la percepción de los usuarios con la visión técnica e institucional de quienes participan directamente en los procesos de evaluación crediticia. De esta forma, se enriquecieron los resultados al aportar una perspectiva interna que explica las políticas, criterios operativos y desafíos que enfrenta el BCR en la aprobación de tarjetas de crédito, permitiendo validar y ampliar las tendencias identificadas en los datos cuantitativos y cualitativos.

Con relación al cuestionario, la recolección de datos se efectuó mediante un formulario digital creado en Google Forms y distribuido entre octubre y noviembre. Con el fin de facilitar el acceso y evitar sesgos, el instrumento no requería iniciar sesión con un correo electrónico, lo que permitió que pudiera completarse desde distintos dispositivos. En algunos casos, las respuestas se registraron directamente desde el dispositivo móvil de la investigadora, y en otros se aplicaron de forma oral cuando las condiciones lo permitieron. Adicionalmente, el enlace fue difundido a través de redes sociales, ampliando el alcance hacia personas bancarizadas de diferentes zonas del país.

El gráfico 3 muestra la distribución etaria de los 150 participantes encuestados. Se observa que el grupo más numeroso corresponde a las personas de 65 años o más, con 46 participantes (30.7%), seguido por los grupos de 35–54 años con 36 (24%) y 55–64 años con 34 (22.7 %). Finalmente, el grupo de 18–34 años representa 34 personas (22.7%). Estos resultados evidencian una mayor participación de adultos mayores en la muestra total analizada.

Gráfico 3

Costa Rica. Participantes encuestados según grupo de edad (en porcentaje, 2025).

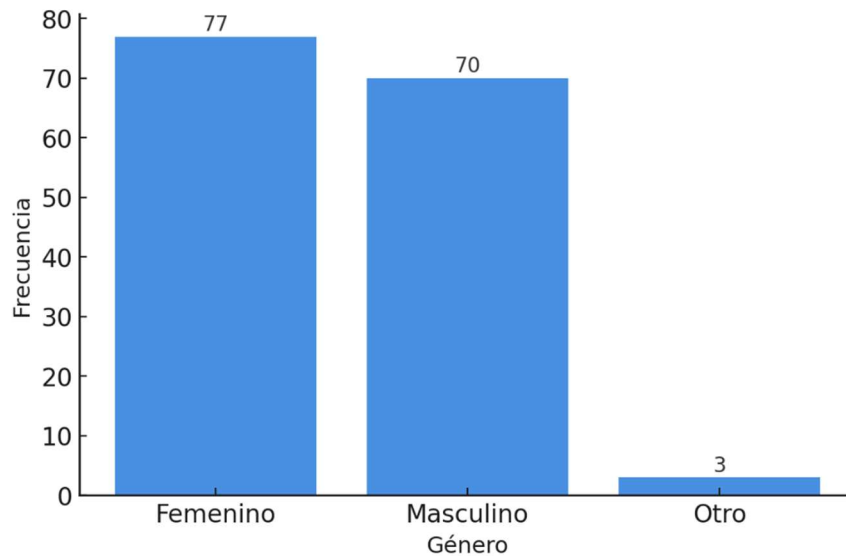


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 4, presenta la distribución del género entre los participantes del estudio. Se observa que 77 personas (51.3%) se identifican como femeninas, 70 (46.7%) como masculinas y únicamente 3 (2%) como otro género

Gráfico 4

Costa Rica. Participantes encuestados según género (en porcentaje, 2025).

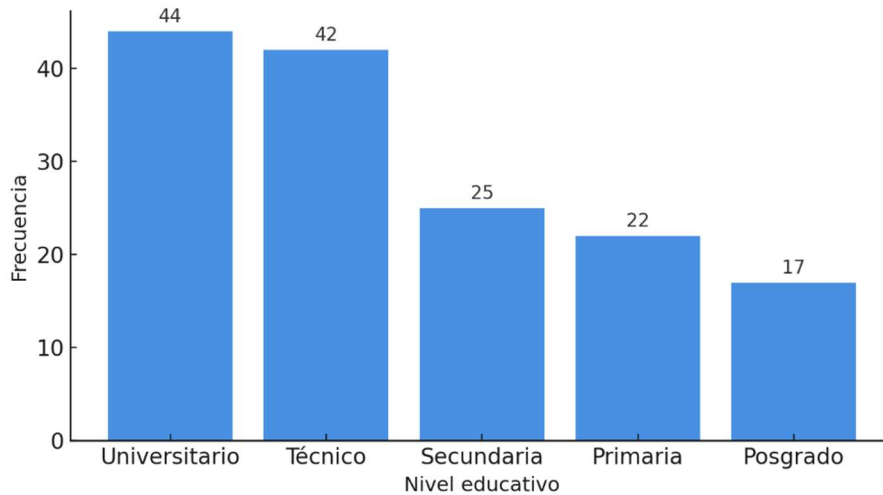


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 5 se muestra la distribución del nivel educativo de los 150 encuestados. Se evidencia que el 44% posee formación universitaria, seguido de un 42% con educación técnica, lo que refleja una población con alta preparación académica. En menor proporción, un 16.7% cuenta con educación secundaria, un 14.7% con primaria y solo un 11.3% ha alcanzado posgrado.

Gráfico 5

Costa Rica. Participantes encuestados según nivel educativo (en porcentaje, 2025).

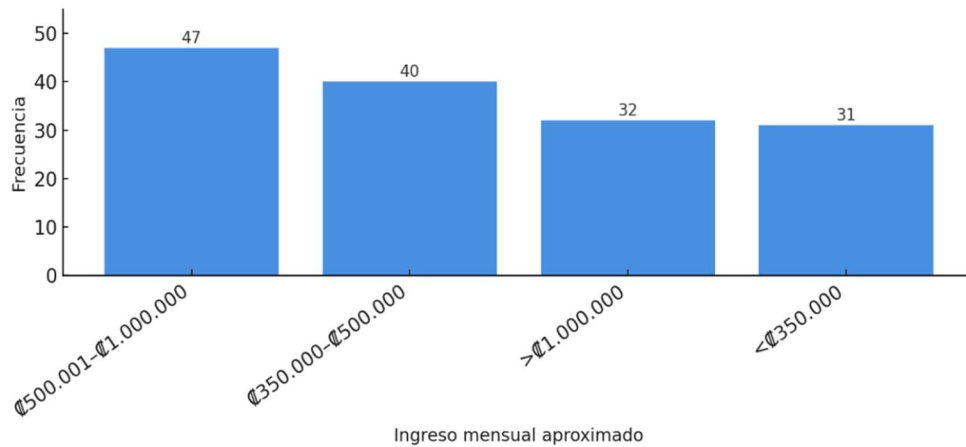


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 6 representa la distribución del ingreso mensual promedio de los 150 encuestados. Se observa que la mayoría, 47 personas (31.3%), perciben entre $\text{¢}500.001$ y $\text{¢}1.000.000$, seguidas por 40 personas (26.7%) con ingresos de $\text{¢}350.000$ a $\text{¢}500.000$. En menor proporción, 32 participantes (21.3%) superan el millón mensual, mientras que 31 personas (20.7%) ganan menos de $\text{¢}350.000$.

Gráfico 6

Costa Rica. Participantes encuestados según ingreso mensual (en porcentaje, 2025).

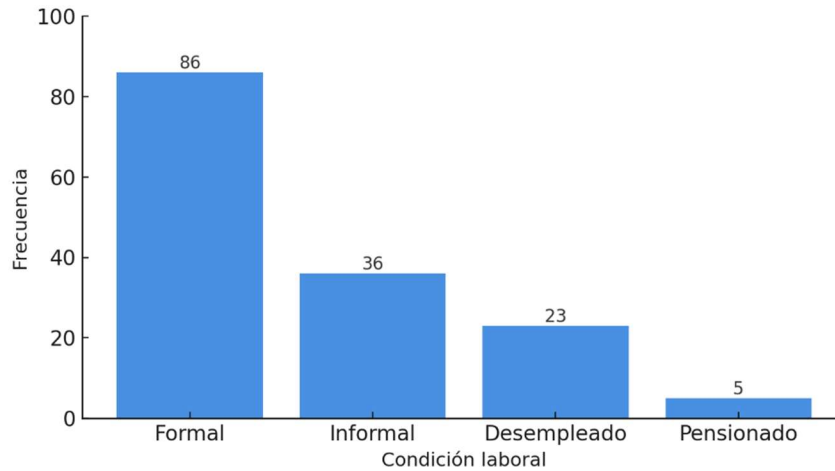


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 7 muestra la distribución de la condición laboral de los 150 participantes. Se evidencia que la mayoría, 86 personas (57.3%), laboran en el sector formal, seguido por 36 personas (24%) que se desempeñan en el sector informal. En menor proporción, 23 participantes (15.3%) se encuentran desempleados y 5 personas (3.3%) son pensionadas.

Gráfico 7

Costa Rica. Participantes encuestados según condición laboral (en porcentaje, 2025).

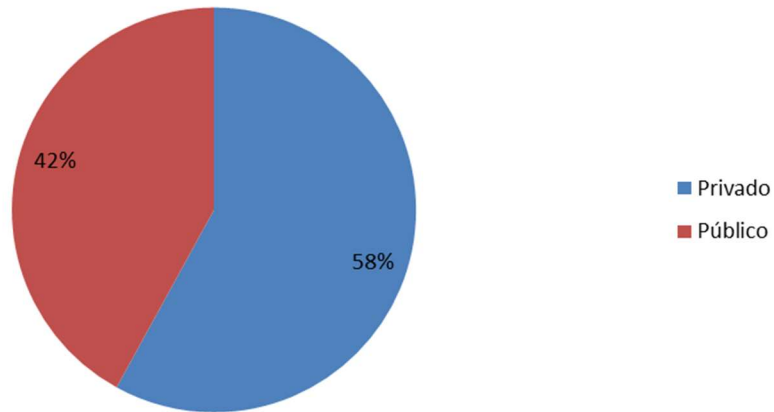


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 8 muestra la distribución del sector laboral de los participantes encuestados. Se observa que el 58% labora en el sector privado, mientras que el 42% pertenece al sector público. Estos resultados evidencian una mayor representación de trabajadores del ámbito privado.

Gráfico 8

Costa Rica. Participantes encuestados según sector laboral (en porcentaje, 2025).

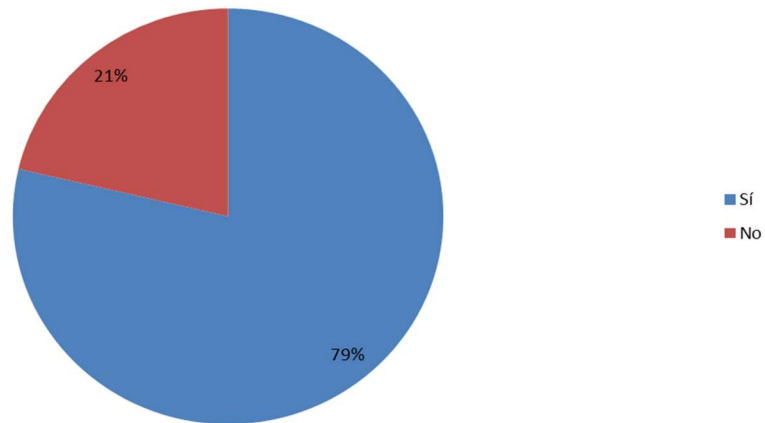


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 9 muestra la distribución de personas con cuenta bancaria en el Banco de Costa Rica (BCR). Se observa que la mayoría, equivalente al 79% de los encuestados, posee una cuenta bancaria en esta entidad, mientras que un 21% no dispone de una.

Gráfico 9

Costa Rica. Participantes encuestados según tenencia de cuenta bancaria en el BCR (en porcentaje, 2025).

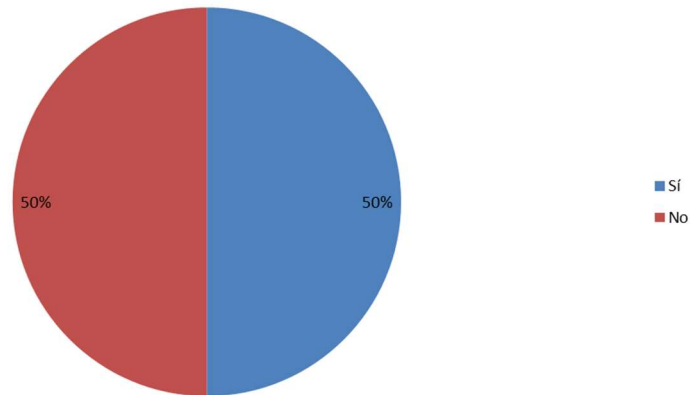


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 10 muestra la distribución de personas que poseen tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica (BCR). Se observa una división equitativa, donde el 50% de los encuestados posee una tarjeta de crédito, mientras que el otro 50% no cuenta con este producto financiero.

Gráfico 10

Costa Rica. Participantes encuestados según tenencia de tarjeta de crédito en el BCR (en porcentaje, 2025).

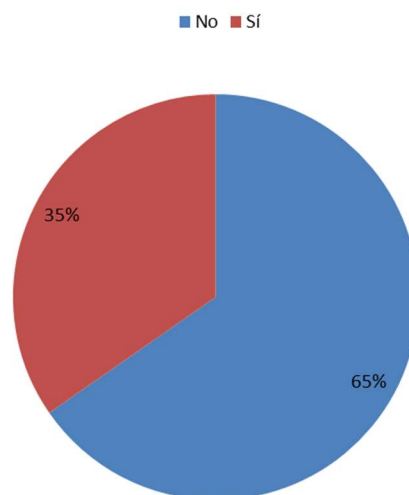


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 11 refleja la distribución de personas que poseen otros productos de crédito en el Banco de Costa Rica (BCR), como préstamos personales o hipotecarios. Se observa que el 35% de los encuestados indicó sí tener algún tipo de crédito adicional, mientras que el 65% manifestó no contar con ninguno.

Gráfico 11

Costa Rica. Participantes encuestados según tenencia de otros productos de crédito en el BCR (en porcentaje, 2025).



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

Para complementar los hallazgos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a personas bancarizadas, se incorporaron entrevistas semiestructuradas realizadas a profesionales del Banco de Costa Rica con experiencia en distintas áreas como análisis de crédito y atención al cliente. Estos testimonios permitieron contrastar la percepción de los usuarios con la visión técnica e institucional de quienes participan directamente en los procesos de evaluación crediticia. De esta forma, los resultados que se presentan a continuación enriquecen el análisis, al aportar una perspectiva interna que explica las políticas, criterios operativos y desafíos que enfrenta el BCR en la aprobación de tarjetas de crédito, permitiendo validar y ampliar las tendencias identificadas en los datos cuantitativos y cualitativos.

El cuadro 1, muestra una disparidad significativa en las respuestas, reflejando diferentes percepciones sobre la política de inclusión financiera del BCR, ya que, solo tres de los diez trabajadores afirmaron que existen políticas diferenciadas para trabajadores informales, mencionando productos como tarjetas garantizadas o líneas con depósito

colateral, donde, los siete restantes sostuvieron que, aunque el tema ha sido discutido, en la práctica el acceso sigue siendo limitado por la falta de documentación formal o ingresos demostrables.

Cuadro 1

Percepción de los participantes sobre políticas diferenciadas e inclusión financiera del Banco de Costa Rica.

Pregunta	Sí	No	Comentarios
¿Existen políticas diferenciadas para trabajadores informales?	3	7	Solo tres afirmaron que hay productos adaptados como tarjetas garantizadas; los demás señalaron que el acceso es limitado por falta de documentación formal.
¿Existen políticas diferenciadas para personas de ingresos bajos?	4	6	Algunos mencionaron programas de microcrédito o tarjetas básicas, pero no siempre aplican a todos los casos.
¿El BCR realiza acciones para incluir financieramente a estos grupos?	8	2	La mayoría indicó que existen campañas de educación financiera y productos accesibles, aunque falta mayor difusión y alcance.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las encuestas aplicadas 2025.

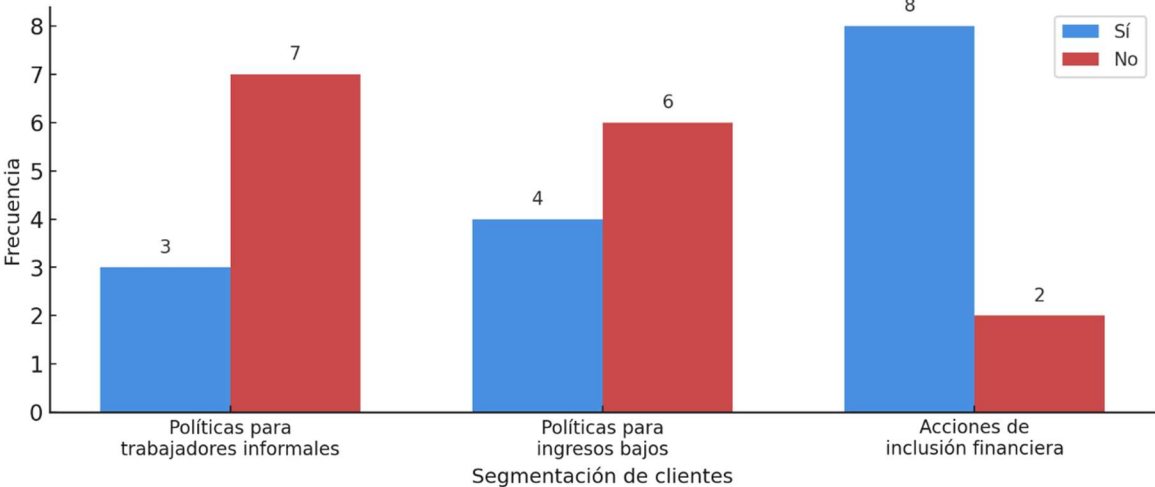
En cuanto a las personas de ingresos bajos, cuatro entrevistados reconocieron la existencia de programas o tarjetas con límites reducidos, mientras seis negaron la existencia de políticas específicas, por lo que, esto demuestra que, si bien el BCR ha intentado abrir espacios de inclusión, las políticas aún no se aplican de manera uniforme ni con alcance nacional, además, la oferta parece concentrarse en microcréditos y no en productos de consumo como las tarjetas de crédito, lo que deja un vacío para la población de ingresos bajos que busca acceso controlado al financiamiento.

Adicionalmente, ocho participantes indicaron que el BCR sí realiza acciones de inclusión financiera, tales como campañas educativas, charlas o programas de capacitación comunitaria, no obstante, coincidieron en que la cobertura de estas acciones es insuficiente y su impacto aún limitado a ciertos segmentos urbanos, donde, el análisis de esta tabla sugiere que el banco ha avanzado parcialmente en su compromiso social, pero enfrenta barreras estructurales y operativas que impiden una verdadera democratización del crédito.

En el gráfico 12 se muestra una percepción dividida sobre la relevancia de la educación financiera dentro de los criterios de evaluación crediticia, donde, solo la mitad de los entrevistados afirmó que el banco considera la educación financiera al otorgar crédito, mientras que el resto señaló que este aspecto no se evalúa formalmente, por lo que, este hallazgo es significativo, ya que la educación financiera influye directamente en la capacidad del cliente para administrar su deuda y cumplir con sus obligaciones de pago

Gráfico 12

Costa Rica. Opinión de personas funcionarias entrevistadas sobre la relevancia de la educación financiera en la evaluación crediticia (en porcentaje, 2025).



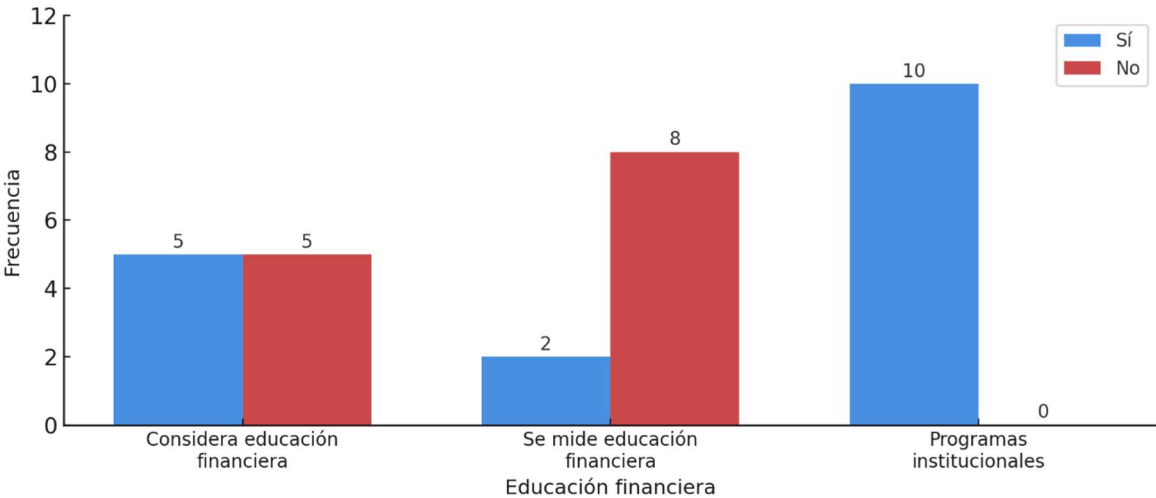
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las entrevistas aplicadas 2025

Asimismo, solo dos de los diez participantes mencionaron que el BCR realiza algún tipo de evaluación de conocimiento financiero durante el proceso de solicitud, lo que evidencia una carencia de instrumentos sistemáticos para medir el nivel de comprensión del cliente sobre tasas, plazos o manejo del crédito, por lo que, esta ausencia podría derivar en una subvaloración del riesgo real del usuario, especialmente en clientes sin experiencia previa.

Por otro lado, según se presenta en el gráfico 13, todos los entrevistados reconocieron la existencia de programas institucionales de educación financiera promovidos por el BCR, como charlas, materiales digitales y talleres en escuelas o comunidades, sin embargo, coincidieron en que estos programas no siempre están vinculados directamente con los procesos de aprobación de crédito, sino que se manejan como parte de la responsabilidad social corporativa.

Gráfico 13

Costa Rica. Opinión de personas funcionarias entrevistadas sobre la importancia de la educación financiera para personas bancarizadas (en porcentaje, 2025)



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las entrevistas aplicadas 2025

En conjunto, el cuadro 2 refleja un panorama mixto: el BCR reconoce la importancia de la educación financiera, pero no la integra plenamente en sus políticas crediticias internas, donde, esto representa una oportunidad estratégica para fortalecer la evaluación integral del cliente y promover un endeudamiento más responsable.

Cuadro 2

Distribución de las opiniones de la importancia de la educación financiera para las personas bancarizadas, según opinión de las personas entrevistadas, personas trabajadoras del Banco de Costa Rica, 2025.

Pregunta	Sí	No	Comentarios
¿El banco considera la educación financiera como un criterio al otorgar crédito?	<input checked="" type="checkbox"/> (5)	<input checked="" type="checkbox"/> (5)	Algunos creen que influye indirectamente, pues se observa la capacidad de manejo de crédito, aunque no hay una evaluación formal.
¿Se mide la educación financiera del cliente durante el proceso de evaluación?	<input checked="" type="checkbox"/> (2)	<input checked="" type="checkbox"/> (8)	Solo dos afirmaron que se hacen preguntas sobre hábitos financieros, pero no existe un instrumento estandarizado.
¿Existen programas institucionales para mejorar la educación financiera?	<input checked="" type="checkbox"/> (10)	<input type="checkbox"/>	Todos confirmaron que el BCR desarrolla talleres, charlas virtuales y campañas en redes sociales sobre manejo responsable del crédito y ahorro.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las entrevistas aplicadas 2025.

A partir de la información recopilada con los dos instrumentos, fue posible caracterizar el perfil de la población consultada y analizar cómo variables sociodemográficas como la edad, el nivel educativo, la ocupación y el ingreso influyen en la probabilidad de acceso al crédito. Los resultados reflejan patrones coherentes con lo expuesto en el marco teórico sobre bancarización e inclusión financiera. Tal como señala el Banco Mundial (s.f.), poseer una cuenta bancaria no garantiza por sí mismo el acceso a servicios financieros más complejos, pues intervienen factores adicionales como las exigencias de documentación, la capacidad de pago y el nivel de conocimiento financiero.

En la muestra analizada predominó un nivel educativo medio–alto, lo cual coincide con lo planteado por la CEPAL (2023) respecto a que una mayor formación académica facilita la comprensión del funcionamiento de los productos crediticios. Sin embargo, los datos muestran que incluso personas con buena preparación académica pueden enfrentar

obstáculos para obtener una tarjeta de crédito, lo que evidencia que la educación es un facilitador, pero no elimina por completo las barreras de acceso.

Estos resultados también guardan relación con la teoría del racionamiento de crédito de Stiglitz y Weiss (1981), que explica que las entidades financieras tienden a limitar o denegar crédito cuando perciben asimetrías de información o riesgo, aun cuando el solicitante aparente solvencia. En este estudio, la presencia de empleo informal (26%) y la variabilidad de ingresos en algunos casos ilustran claramente este fenómeno. Aunque la persona pueda tener ingresos suficientes, la falta de documentación formal o la inestabilidad laboral puede incrementar la percepción de riesgo y, en consecuencia, reducir las probabilidades de aprobación.

Otros factores financieros, como la calificación SUGEF, el estatus laboral y el índice deuda-ingreso (DTI), también emergen como determinantes en el acceso al crédito. Estos elementos forman parte de los criterios establecidos por la regulación prudencial y el Reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago, cuyo objetivo es reducir el riesgo y garantizar prácticas responsables, aunque en la práctica pueden generar exclusión en segmentos vulnerables.

En síntesis, los hallazgos evidencian que la probabilidad de rechazo de una solicitud de tarjeta de crédito responde a la interacción entre características financieras —capacidad de pago, nivel de endeudamiento, solvencia— y variables sociodemográficas —educación, edad, empleo e ingreso— en consonancia con el marco conceptual y normativo vigente. Estos elementos permiten comprender con mayor claridad las razones por las cuales parte de la población bancarizada enfrenta obstáculos para acceder a productos crediticios del Banco de Costa Rica

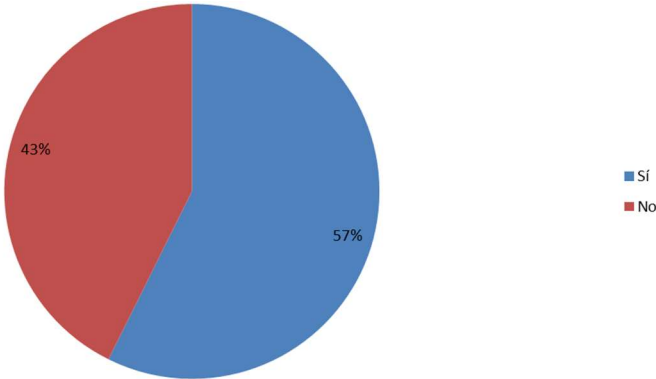
7.2 Consecuencias financieras y comportamentales observadas en usuarios sin tarjeta de crédito del Banco de Costa Rica.

A continuación, se presentan los resultados de los cuestionarios y entrevistas enmarcados en la resolución del objetivo específico 2. En el Gráfico 14 muestra que el 57% de las personas que respondieron el cuestionario afirmó conocer los requisitos para solicitar una tarjeta de crédito, mientras que el 43% indicó no tener claridad al respecto. Este hallazgo coincide con lo señalado por los funcionarios entrevistados, quienes destacaron que el desconocimiento o comprensión limitada de los requisitos contribuye a confusiones

sobre los motivos de rechazo y conduce a decisiones financieras impulsivas, como acudir a emisores alternativos sin evaluar adecuadamente los costos asociados.

Gráfico 14

Costa Rica. Participantes encuestados según conocimiento de requisitos para solicitar una tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025).



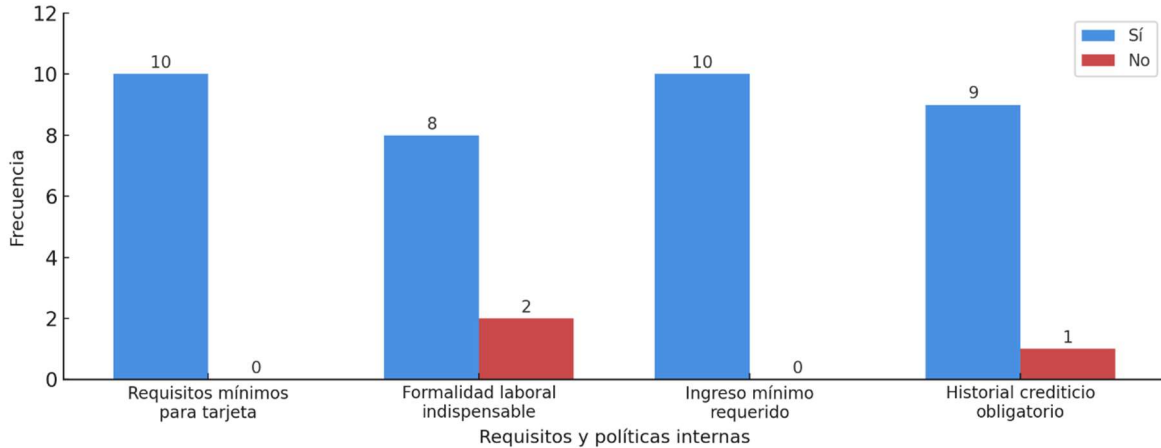
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

En los resultados de la entrevista a funcionarios del BCR y con relación a los requisitos indispensables para las personas bancarizadas, los resultados se presentan en el gráfico 15. Se obtuvo una alta homogeneidad en las respuestas de los entrevistados, donde, la totalidad de los participantes afirmó que existen requisitos mínimos para obtener una tarjeta de crédito, incluyendo edad legal, documento de identidad, comprobante de ingresos y capacidad de pago, por lo que, este consenso evidencia la rigidez estructural del proceso crediticio, orientado a garantizar la seguridad financiera del banco y minimizar riesgos de morosidad.

Conjuntamente, ocho de los diez entrevistados consideran que la formalidad laboral constituye un requisito indispensable, pero, sin embargo, dos empleados señalaron que, aunque la formalidad facilita la verificación de ingresos, no debería ser una condición excluyente, ya que algunos clientes informales pueden demostrar estabilidad mediante otros medios (por ejemplo, movimientos bancarios o historial de ahorro).

Gráfico 15

Costa Rica. Opinión de personas funcionarias entrevistadas sobre requisitos indispensables para otorgar tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025).



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las entrevistas aplicadas 2025

Este punto revela una rigidez entre las políticas tradicionales del sistema bancario y la necesidad de adaptarse a la creciente informalidad laboral en Costa Rica, que afecta especialmente a microempresarios, emprendedores y trabajadores independientes.

Respecto al ingreso mínimo después de cargas sociales, la unanimidad en las respuestas confirma que el banco exige un umbral mínimo, generalmente superior a $\text{¢}350.000$, como garantía de capacidad de pago. Este criterio, aunque razonable desde la perspectiva de riesgo, puede excluir a sectores vulnerables que perciben ingresos variables, reduciendo su acceso al crédito formal.

Finalmente, nueve de los diez entrevistados coincidieron en que el historial crediticio positivo es condición obligatoria para aprobar una tarjeta, por lo que, esta práctica refuerza la cultura de la responsabilidad financiera, pero también puede perpetuar la exclusión de quienes nunca han accedido a crédito y, por tanto, no poseen historial previo.

Los resultados obtenidos permitieron identificar un conjunto de efectos financieros y comportamentales que experimentan las personas bancarizadas que no logran obtener una tarjeta de crédito con el Banco de Costa Rica (BCR). Esta situación repercute directamente en su capacidad de gestionar su economía personal, acceder a financiamiento formal y fortalecer su historial crediticio.

Además, permitieron identificar que la ausencia de una tarjeta de crédito no solo afecta la capacidad inmediata de financiamiento, sino también los hábitos y decisiones financieras a mediano plazo. Una parte de las personas encuestadas manifestó que, ante la imposibilidad de acceder al producto en el BCR, optó por aplazar compras necesarias o recurrir a adelantos salariales, sistemas de apartado o préstamos informales. Estas prácticas, aunque permiten solventar necesidades puntuales, generan ciclos de liquidez inestables y limitan la planificación financiera del hogar, especialmente en personas con ingresos variables o empleo informal.

Asimismo, se evidenció que la falta de una tarjeta de crédito afecta el comportamiento de consumo cotidiano. Algunos participantes indicaron que evitaron realizar compras en línea por no contar con un medio de pago aceptado internacionalmente, lo que reduce su acceso a servicios, ofertas, educación virtual o comercio digital. Esta limitación también incide en la capacidad de aprovechar beneficios asociados, como los pagos sin intereses, las promociones en comercios o la acumulación de puntos y recompensas, elementos que contribuyen al ahorro y a la optimización del gasto mensual.

Otro aspecto relevante identificado en el análisis es el impacto de esta exclusión en la relación de los usuarios con el sistema financiero formal. Varias personas entrevistadas expresaron que, tras un rechazo en el BCR, percibieron desmotivación para continuar solicitando productos crediticios en la banca pública, lo que provocó un desplazamiento hacia emisores privados o fintech. Este comportamiento genera un efecto de sustitución, donde la población migró a instituciones que ofrecen procesos más rápidos y flexibles, aunque con mayores tasas de interés o comisiones. Con ello, se evidencia un riesgo institucional para el BCR: la pérdida de clientes potenciales en segmentos donde existe bancarización, pero no acceso a crédito.

Desde la perspectiva de inclusión financiera, estos hallazgos resultan especialmente relevantes. El rechazo de solicitudes de tarjeta de crédito no solo limita el acceso a financiamiento formal, sino que también refuerza brechas estructurales relacionadas con

empleo informal, nivel educativo y conocimiento financiero. Esto concuerda con lo señalado por organismos internacionales, los cuales destacan que la exclusión crediticia tiende a concentrarse en población con menores recursos o menor estabilidad laboral, perpetuando desigualdades en el uso de servicios financieros regulados.

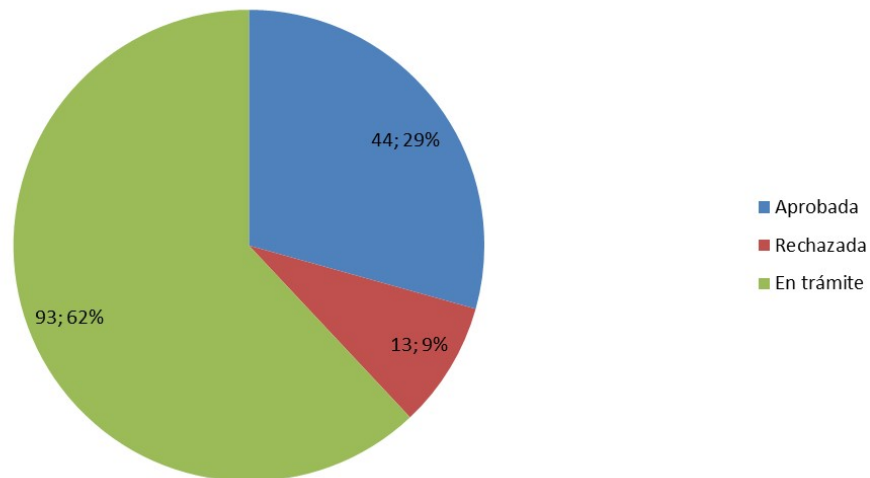
Finalmente, el análisis integral de la encuesta y las entrevistas muestra que el acceso restringido a tarjetas de crédito tiene consecuencias que trascienden lo económico. La percepción de exclusión o falta de oportunidades financieras genera cambios en la confianza hacia la institución, afecta la satisfacción del usuario y repercute en la fidelidad hacia el BCR. En algunos casos, estas experiencias motivaron un comportamiento de desbancarización parcial, evidenciado en la disminución de uso de productos y plataformas del banco. Esto subraya la importancia de considerar no solo los criterios técnicos de evaluación crediticia, sino también la experiencia del cliente y la claridad en los procesos, elementos que influyen directamente en la decisión del usuario de permanecer o no dentro del sistema financiero formal.

7.3 Influencia de tasas, costos, facilidad digital y beneficios en la elección de emisor de tarjeta de crédito.

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas y entrevistas enmarcados en la resolución del objetivo específico 3. El gráfico 16 representa la distribución de los resultados obtenidos tras la solicitud de tarjetas de crédito. Se observa que el 62% de las solicitudes se encuentran en trámite, el 29% fueron aprobadas, y el 9% resultaron rechazadas.

Gráfico 16

Costa Rica. Participantes encuestados según resultado de la solicitud de tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025)

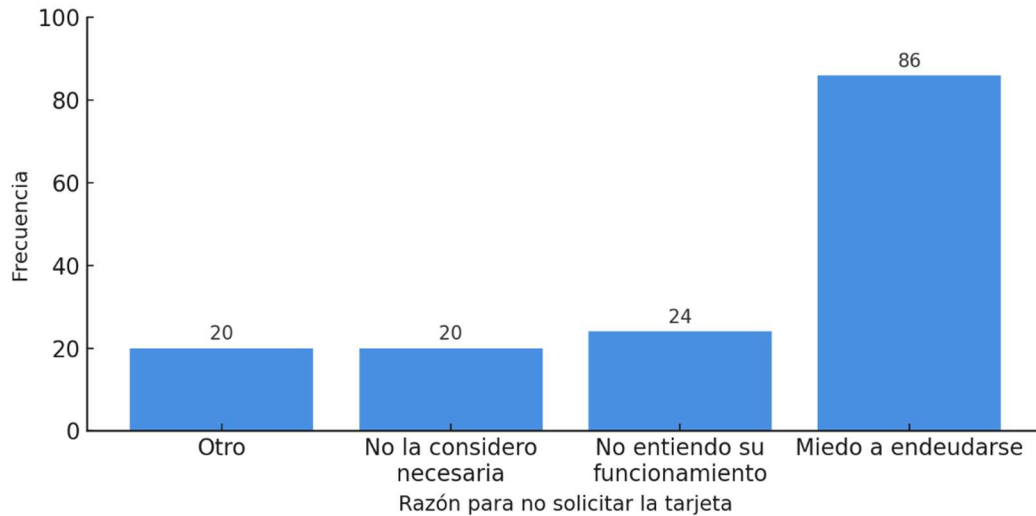


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 17 muestra las razones por las cuales algunas personas no han solicitado una tarjeta de crédito. El principal motivo señalado es el miedo a endeudarse, con 86 respuestas (57.3%), seguido de no entender su funcionamiento (16%), y en menor medida, no considerarla necesaria (13.3%) y otras razones (13.3%).

Gráfico 17

Costa Rica. Participantes encuestados según razón para no solicitar tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025).

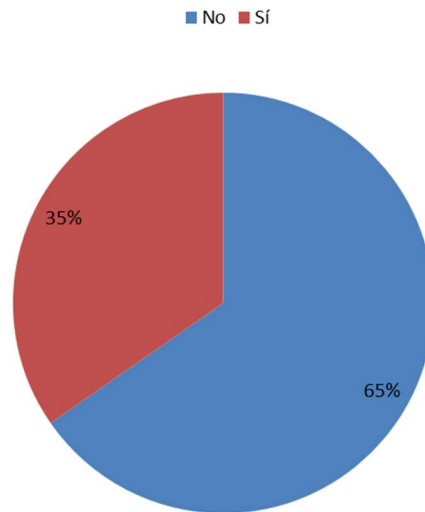


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 18 muestra la distribución de las dificultades para obtener una tarjeta de crédito. Se observa que el 35% de los encuestados manifestó haber tenido dificultades en el proceso de adquisición, mientras que el 65% indicó no haber enfrentado inconvenientes

Gráfico 18

Costa Rica. Participantes encuestados según presencia de dificultades para obtener tarjeta de crédito (en porcentaje, 2025).

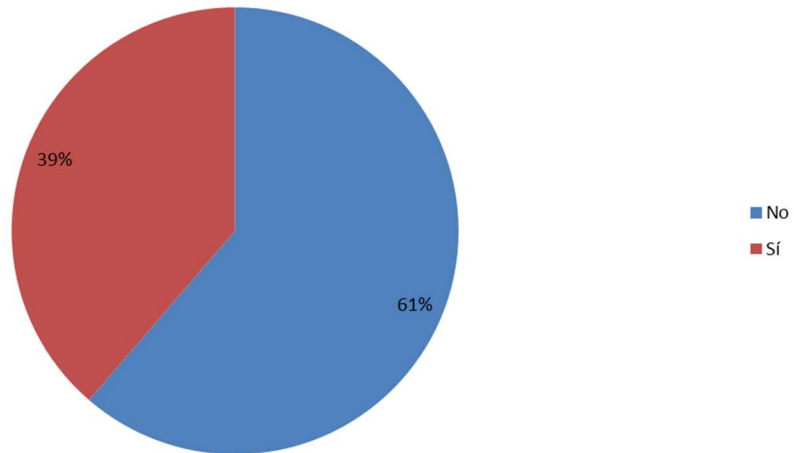


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 19 presenta la distribución del uso de métodos alternativos para financiar gastos, como préstamos personales o aplicaciones de crédito. Se observa que el 39% de los encuestados indicó utilizar alternativas distintas a la tarjeta de crédito, mientras que el 61% señaló no recurrir a ellas.

Gráfico 19

Costa Rica. Participantes encuestados según uso de métodos alternativos para financiar gastos (en porcentaje, 2025).

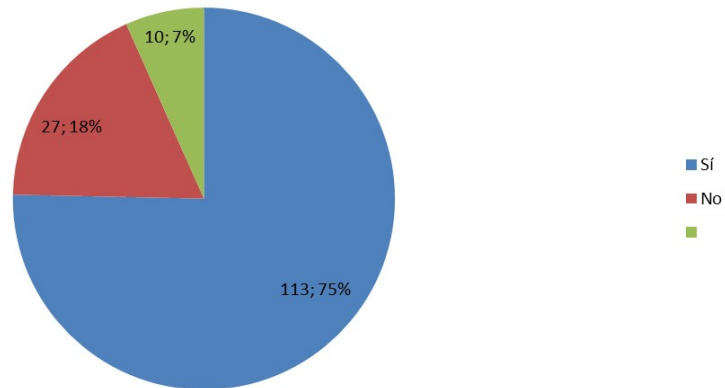


Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El gráfico 20 refleja la percepción sobre la importancia de que las personas bancarizadas tengan acceso a tarjetas de crédito. La mayoría, equivalente al 75% de los encuestados, considera que sí es importante contar con este tipo de producto financiero. En contraste, un 18% opina que no lo es, y un 7% se muestra indeciso o sin opinión definida.

Gráfico 20

Costa Rica. Participantes encuestados según percepción sobre la importancia de acceder a tarjetas de crédito (en porcentaje, 2025).



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del cuestionario aplicado 2025.

El análisis de los resultados permite identificar que la elección del emisor de una tarjeta de crédito está determinada por una combinación de factores financieros, tecnológicos y perceptuales que influyen de manera directa en la decisión de los usuarios bancarizados. En un entorno financiero cada vez más competitivo, las personas no solo consideran las condiciones objetivas del crédito —como las tasas de interés o los costos asociados—, sino también la experiencia integral que cada entidad ofrece a través de sus productos y servicios.

Los resultados muestran que, para muchas personas, la claridad en la información sobre costos y tasas constituye un elemento central al momento de elegir un emisor. La percepción de cargos elevados o poco transparentes puede generar resistencia hacia determinadas instituciones, mientras que la eficiencia de los procesos, la innovación tecnológica y la agilidad digital se consolidan como factores altamente valorados. En este sentido, los usuarios prefieren aquellas entidades que ofrecen plataformas intuitivas, tiempos de aprobación más cortos y herramientas de autogestión que permitan controlar gastos, realizar transacciones y recibir atención inmediata.

Estos hallazgos coinciden con los principios de las finanzas del comportamiento, los cuales señalan que las decisiones financieras están influenciadas tanto por análisis

racionales como por percepciones subjetivas vinculadas a la inmediatez, facilidad de uso y atractivo de los beneficios. La presencia de programas de puntos, cashback, seguros asociados y promociones específicas para ciertos segmentos —como viajes, salud o compras internacionales— refuerza el valor percibido del producto, convirtiéndose en un elemento diferenciador que influye directamente en la fidelización y preferencia del consumidor.

Asimismo, se observa que los tiempos prolongados de aprobación, característicos de algunas instituciones públicas debido a los requisitos regulatorios y controles prudenciales, pueden generar percepciones de lentitud o rigidez frente a los emisores privados o fintech. Aunque estas prácticas buscan mitigar riesgos y garantizar la transparencia, pueden afectar la opinión del usuario, quien tiende a valorar la rapidez y simplicidad de los procedimientos.

Desde la perspectiva de la inclusión financiera, estos resultados evidencian que ofrecer tarjetas de crédito no es suficiente; la calidad del proceso es fundamental. Las instituciones deben asegurar que sus productos sean accesibles, comprensibles y acordes a las necesidades de un usuario moderno que demanda conveniencia, seguridad y valor agregado. Este enfoque es coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente aquellos orientados a reducir desigualdades y mejorar el acceso a servicios financieros formales.

En síntesis, la elección del emisor de tarjeta de crédito depende de un conjunto articulado de factores: costos percibidos, facilidad digital, rapidez en la aprobación y beneficios complementarios. La integración de estos elementos permite comprender por qué una parte de los usuarios opta por emisores privados o fintech, cuyos productos se perciben como más ágiles y alineados con las expectativas actuales. En conjunto, los resultados confirman que la experiencia del usuario —más allá de las condiciones financieras— es un determinante clave en la preferencia y fidelización hacia un emisor de tarjeta de crédito.

7.4 Recomendaciones estratégicas al Banco de Costa Rica para mejorar la aprobación, inclusión y satisfacción de los solicitantes de tarjetas de crédito, según resultados obtenidos en la investigación.

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas enmarcados en la resolución del objetivo específico 4. En el último bloque de la entrevista, los funcionarios del BCR entrevistados, ofrecieron v reflexiones sobre los efectos socioeconómicos de la exclusión crediticia y posibles recomendaciones para mejorar el acceso, donde, la mayoría coincidió en que las personas bancarizadas sin tarjeta de crédito enfrentan limitaciones económicas y sociales, entre ellas la imposibilidad de realizar compras en línea, acceder a promociones, o establecer un historial crediticio sólido. Esta exclusión financiera también puede empujar a algunos individuos hacia préstamos informales con tasas elevadas, lo que incrementa el riesgo de sobreendeudamiento y precariedad económica. En el cuadro 3, se presenta un resumen de los resultados obtenidos.

Cuadro 3

Percepción de entrevistados sobre impactos y recomendaciones relacionadas con el acceso a tarjetas de crédito.

Aspecto	Respuestas de los entrevistados
Efectos socioeconómicos observados en personas bancarizadas sin acceso a tarjeta de crédito	Los entrevistados señalaron que las personas sin tarjeta de crédito enfrentan limitaciones para realizar compras en línea, acceder a descuentos o financiamientos, y suelen recurrir a préstamos informales con tasas más altas. Además, indicaron que esto restringe su historial crediticio y sus posibilidades de acceder a mejores productos financieros a futuro. Algunos también mencionaron que esta exclusión puede afectar la movilidad social y la inclusión digital, especialmente en jóvenes y trabajadores independientes.
Recomendaciones para facilitar el acceso a tarjetas de crédito	Las sugerencias más recurrentes fueron: flexibilizar los requisitos para trabajadores informales mediante cuentas de ahorro o colaterales; crear productos de bajo riesgo como tarjetas garantizadas; fortalecer la educación financiera desde la escuela; y mejorar la evaluación integral del cliente, valorando sus hábitos de pago más que solo su salario formal. También propusieron ampliar los canales de información y simplificar los procesos digitales para que más personas

puedan aplicar sin necesidad de desplazarse a una sucursal.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de las entrevistas aplicadas 2025

Algunos entrevistados destacaron que la falta de acceso al crédito reduce la movilidad social y la inclusión digital, especialmente en jóvenes y mujeres que podrían beneficiarse de herramientas financieras para emprender o cubrir necesidades educativas, desde esta perspectiva, el crédito no solo cumple una función económica, sino también un papel social y de equidad, ya que permite a los individuos participar activamente en la economía formal.

Además, se mencionó la importancia de simplificar los procesos digitales de solicitud y aprobación, ya que muchas personas desisten por desconocimiento tecnológico o dificultad para completar formularios en línea, por último, los entrevistados enfatizaron que la inclusión financiera debe concebirse como una política institucional continua, no solo como una acción temporal o de responsabilidad social.

Esta tabla evidencia un consenso general sobre los desafíos estructurales del acceso al crédito, pero también una disposición proactiva del personal del BCR para mejorar los mecanismos de evaluación, comunicación y acompañamiento al cliente, donde, las percepciones de los trabajadores confirman que la verdadera inclusión financiera requiere una combinación de educación, flexibilidad y acompañamiento institucional, más allá de las políticas estrictamente económicas.

8. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones derivadas de la investigación realizada sobre el acceso a tarjetas de crédito en el Banco de Costa Rica (BCR). A través de un análisis exhaustivo de los datos obtenidos tanto de las entrevistas como de las encuestas aplicadas, se identificaron factores clave que influyen en la aprobación o rechazo de solicitudes de crédito, así como las consecuencias de no obtener acceso a estos productos financieros.

8.1 Factores financieros y sociodemográficos que influyen en la probabilidad de rechazo de las solicitudes de tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica.

Se concluye que el historial crediticio negativo o inexistente constituye uno de los elementos más influyentes en el rechazo de solicitudes en el Banco de Costa Rica, ya que un porcentaje importante de participantes indicó desconocer los requisitos formales para solicitar una tarjeta y no haber tenido experiencias previas con créditos. Esta falta de trayectoria financiera formal coloca a los solicitantes en una posición de mayor vulnerabilidad en los procesos de evaluación, lo que coincide con los porcentajes de rechazos reportados y con la elevada proporción de solicitudes que permanecen “en proceso”, reflejando una verificación más estricta de la capacidad de pago.

Asimismo, la estabilidad laboral se confirma como un determinante central en los resultados obtenidos. El 61% de los encuestados pertenece al sector formal, grupo que muestra mayor probabilidad de aprobación debido a la existencia de ingresos verificables y permanentes. En contraste, los trabajadores del sector informal (26%) y las personas desempleadas enfrentan mayores obstáculos, lo que explica parte de los rechazos y de las dificultades mencionadas por quienes no lograron completar exitosamente la solicitud.

Estos hallazgos evidencian la estrecha relación entre la formalidad laboral y el acceso al crédito, tal como se observa en las razones citadas por el 35% que reportó inconvenientes al intentar obtener una tarjeta.

El nivel educativo también se refleja como un factor asociado a la aprobación crediticia. La mayoría de los encuestados posee estudios universitarios, técnicos o de posgrado (un 73% en conjunto), y este grupo mostró mayor comprensión sobre los productos financieros, menores niveles de desconocimiento y mayor seguridad para iniciar trámites. Esta relación entre formación académica y capacidad para gestionar productos crediticios se refleja en la proporción de participantes que conocía los requisitos (57%), así como en la claridad con que evaluaron tasas, beneficios y condiciones del emisor, elementos que fortalecen su perfil de riesgo positivo ante la institución financiera.

Respecto al sector laboral, el estudio confirma diferencias claras entre participantes del sector público y privado. Quienes pertenecen al sector público (42%) presentan mayores facilidades para cumplir con los requisitos de documentación y estabilidad laboral, lo que se alinea con los porcentajes de aprobaciones obtenidas. En cambio, trabajadores del

sector privado, especialmente de pequeñas y medianas empresas, indican mayores fluctuaciones en los ingresos y menor continuidad laboral, factores que se traducen en menor solidez para las evaluaciones crediticias del banco.

En relación con género y edad, los resultados del estudio muestran que estos factores no tienen un peso determinante en los rechazos. Aunque existe una ligera predominancia femenina en la muestra (55%), las tasas de aprobación y dificultad no variaron significativamente entre géneros. Del mismo modo, la diversidad etaria presente en el estudio evidenció que tanto personas jóvenes como adultas mayores enfrentan dinámicas similares de aceptación o rechazo, aspecto que refuerza que la institución prioriza condiciones económicas objetivas sobre criterios sociodemográficos.

Finalmente, la ubicación geográfica se identificó como un factor que incide en el acceso a los procesos de solicitud de tarjetas de crédito. Los participantes residentes en zonas urbanas reportaron mayores facilidades para acceder a documentación, recibir asesoría y completar trámites, lo cual se asocia con mejores resultados en sus solicitudes. En contraste, las personas provenientes de áreas rurales manifestaron mayores dificultades relacionadas con la movilidad, el acceso a sucursales bancarias y la disponibilidad de información clara, aspectos que contribuyen a explicar parte de los rechazos o retrasos observados en el estudio.

8.2 Consecuencias financieras y de comportamiento financiero de los usuarios que no logran obtener una tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica.

Los resultados del estudio permiten concluir que, los usuarios cuyas solicitudes fueron rechazadas o que no lograron completar el proceso de aprobación tienden a recurrir con mayor frecuencia a fuentes de financiamiento no formales, tales como préstamos personales informales, créditos de familiares o mecanismos alternativos ofrecidos por aplicaciones digitales. Este comportamiento se reflejó en el 39% de los encuestados que recurren a financiamiento distinto al bancario, situación que incrementa su exposición a tasas de interés elevadas y a condiciones menos reguladas, lo que eleva su vulnerabilidad financiera.

Asimismo, la imposibilidad de obtener una tarjeta de crédito produce un retraso significativo en la construcción del historial crediticio, ya que los encuestados sin acceso al producto reportaron menor conocimiento de los requisitos (43%) y menor interacción con

instrumentos formales de financiamiento. Esto limita su capacidad para acceder a productos futuros y reduce sus oportunidades de obtener condiciones favorables en préstamos personales, automotrices o de vivienda, ya que la ausencia de un historial positivo dificulta la evaluación del riesgo por parte de las entidades financieras.

El rechazo en el acceso a tarjetas de crédito también genera efectos en la percepción y en la confianza de los usuarios hacia el sistema financiero formal. Durante el análisis, varios participantes manifestaron sentirse excluidos de dicho sistema, situación que se refleja en las razones reportadas por quienes no solicitaron una tarjeta de crédito, entre las cuales destacan el miedo al endeudamiento (57%), el desconocimiento sobre el funcionamiento del producto (16%) y la percepción de innecesaridad (13%). Estos resultados sugieren que el rechazo previo o la percepción de barreras de acceso contribuyen a consolidar una actitud de desconfianza hacia las entidades bancarias, lo que puede inducir a los usuarios a preferir opciones crediticias alternativas, generalmente menos reguladas y, en muchos casos, más costosas.

Desde el comportamiento financiero, los hallazgos indican que los usuarios rechazados muestran un patrón más reactivo que planificado, recurriendo a financiamiento urgente y de corto plazo ante imprevistos, en vez de utilizar instrumentos de gestión financiera más estables. Este comportamiento, visible en quienes acudieron a préstamos personales externos, puede favorecer la aparición de ciclos de endeudamiento, especialmente cuando no existe una estructura formal que permita consolidar créditos o negociar mejores condiciones.

Asimismo, el no contar con una tarjeta de crédito limita el poder adquisitivo inmediato de los usuarios, ya que no pueden acceder a planes de pago diferido, compras a crédito o promociones exclusivas que sí están disponibles para quienes cuentan con el producto. Este aspecto surgió de manera indirecta en las respuestas del grupo que considera la tarjeta “innecesaria”, reflejando que la falta de acceso también implica menor aprovechamiento de las herramientas de consumo disponibles en el mercado financiero formal.

El estudio también evidenció que quienes no tienen acceso al crédito muestran menor participación en otros productos financieros, como cuentas de ahorro avanzadas, inversiones o seguros, lo cual se relaciona con el nivel de alfabetización financiera y con la falta de acompañamiento institucional. Este comportamiento restringe la capacidad de los usuarios para fortalecer su estabilidad económica y limita su diversificación financiera.

Finalmente, la percepción de inclusión financiera limitada es un elemento recurrente entre quienes enfrentaron dificultades para acceder a una tarjeta. Este grupo manifestó sentirse en desventaja para realizar compras de mayor valor, acceder a financiamiento de mediano y largo plazo o participar en actividades económicas que requieren de un historial crediticio formal. Los resultados confirman que la falta de acceso no solamente afecta la capacidad financiera inmediata, sino también la trayectoria económica futura del individuo.

8.3 Influencia de tasas, costos, facilidad digital, tiempo de aprobación y beneficios influye en la elección de emisor de tarjeta de crédito.

Los resultados del estudio evidencian que la funcionalidad digital constituye uno de los factores más influyentes en la elección de emisor de tarjeta de crédito. Una proporción significativa de los encuestados señaló que valora la posibilidad de gestionar sus productos financieros a través de plataformas en línea, realizar consultas en tiempo real y contar con aplicaciones intuitivas y estables. Las preferencias manifestadas por los usuarios dejan ver que los emisores con mayor desarrollo tecnológico generan mayor confianza, especialmente entre los grupos con niveles educativos medio–alto, quienes expresaron mayor familiaridad con herramientas digitales y una inclinación clara hacia sistemas de banca móvil eficientes.

La velocidad de aprobación también incide de manera considerable en la decisión de los consumidores. El estudio reflejó que un 62% de las solicitudes permanecía “en proceso”, lo que evidenció tiempos de respuesta prolongados. En consecuencia, varios participantes indicaron su interés en entidades con trámites más ágiles, sobre todo en casos de necesidades financieras inmediatas. Este hallazgo demuestra que la percepción de lentitud en los procedimientos puede favorecer la migración de los usuarios hacia emisores privados o digitales que ofrecen aprobaciones en menor tiempo.

Los beneficios asociados al producto representan otro elemento determinante. Los participantes mostraron una preferencia marcada por tarjetas que ofrezcan programas de puntos, descuentos en comercios, promociones exclusivas o reembolsos. Estos incentivos fueron especialmente valorados por los usuarios que ya poseen experiencia previa con productos crediticios, quienes comparan activamente las ventajas competitivas entre los distintos emisores. En este sentido, los beneficios percibidos funcionan como mecanismos diferenciadores que influyen directamente en la lealtad hacia el emisor.

Asimismo, el estudio evidenció que las personas con menor nivel de conocimiento financiero tienden a priorizar beneficios tangibles y campañas promocionales por encima de un análisis riguroso de tasas, comisiones o condiciones contractuales. Este comportamiento se observó en el grupo que manifestó desconocimiento sobre los requisitos del producto (43%), lo que sugiere que la toma de decisiones se guía por elementos visibles y de fácil comprensión, más que por aspectos técnicos o financieros.

La reputación del emisor y la confianza institucional también demostraron ser factores clave en las preferencias de los encuestados. Muchos participantes señalaron sentirse más seguros con entidades que consideran transparentes y con trayectoria en el mercado, lo que indica que la percepción de solidez y calidad del servicio al cliente influye en la disposición a solicitar una tarjeta de crédito. Esto coincide con la inclinación de ciertos grupos hacia instituciones públicas por su estabilidad percibida, aunque otros valoran la innovación y rapidez de los bancos privados.

Finalmente, los resultados revelan que los costos adicionales juegan un rol determinante en la elección del emisor. Los encuestados destacaron la importancia de evitar tarjetas con tarifas de mantenimiento elevadas, costos por uso internacional o cargos ocultos. Este aspecto fue recurrente en las respuestas de usuarios que ya habían tenido experiencias con productos crediticios y que expresaron mayor sensibilidad ante comisiones no explicitadas claramente. La transparencia tarifaria, por tanto, emerge como un componente decisivo para la elección final del emisor.

8.4 Propuesta de recomendaciones al Banco de Costa Rica para mejorar la aprobación, inclusión y satisfacción de los solicitantes de tarjetas de crédito, según resultados obtenidos en la investigación.

Una primera recomendación consiste en simplificar los requisitos de solicitud, especialmente para trabajadores del sector informal y personas con ingresos variables. Para ello, el Banco de Costa Rica podría ampliar la oferta de tarjetas garantizadas u otros productos de entrada que permitan a estos usuarios construir historial crediticio sin requerir una capacidad de pago rígidamente vinculada a ingresos formales. Esta recomendación resulta viable, ya que las tarjetas garantizadas implican un nivel de riesgo reducido para la entidad, al estar respaldadas por depósitos colaterales del propio cliente, lo que permite su implementación sin contravenir la normativa prudencial ni afectar la solidez financiera del

banco. Este enfoque contribuiría a reducir las barreras iniciales y a ampliar la base de personas con acceso al crédito formal.

En segundo lugar, se propone implementar productos de crédito inclusivos que consideren indicadores alternativos de solvencia, tales como el historial de pago de servicios públicos, la estabilidad financiera demostrada a través de movimientos bancarios y el comportamiento de pago en plataformas reguladas. Desde una perspectiva operativa, esta recomendación podría implementarse mediante la incorporación de estos indicadores como variables complementarias dentro de los modelos internos de evaluación crediticia, sin sustituir los criterios tradicionales, sino ampliando la base de información utilizada para el análisis de riesgo. De esta forma, el Banco de Costa Rica podría diseñar productos de entrada con límites de crédito reducidos y mecanismos de monitoreo gradual, permitiendo evaluar el desempeño del cliente antes de ampliar su línea crediticia. Este enfoque permitiría incorporar a usuarios que, aun sin empleo formal, mantienen prácticas financieras responsables, manteniendo un control prudencial del riesgo.

Asimismo, se recomienda fortalecer los programas de educación financiera, con especial énfasis en comunidades de bajos ingresos y en personas trabajadoras informales. De manera operativa, esta recomendación podría materializarse a través de programas estructurados de capacitación financiera vinculados al proceso de solicitud de productos crediticios, tales como talleres virtuales o presenciales de corta duración, módulos digitales obligatorios previos a la aprobación de tarjetas de crédito, o alianzas con instituciones públicas y organizaciones comunitarias para ampliar la cobertura territorial. La evidencia obtenida en el estudio muestra que el desconocimiento sobre el funcionamiento de las tarjetas de crédito y el temor al endeudamiento constituyen barreras significativas de acceso; por tanto, una estrategia educativa sostenida contribuiría a promover un uso responsable del crédito y a mejorar la toma de decisiones financieras.

En cuanto a la experiencia del usuario, se sugiere optimizar las plataformas digitales destinadas a la solicitud y seguimiento de productos financieros. Herramientas que permitan cargar documentos de forma ágil, verificar requisitos automáticamente y recibir notificaciones en tiempo real facilitarían el proceso y reducirían las tasas de solicitudes pendientes por revisión.

Para incrementar la competitividad del producto, resulta pertinente fortalecer los beneficios asociados a las tarjetas de crédito, mediante incentivos como descuentos en comercios locales, programas de recompensas por uso frecuente o planes de financiamiento con plazos más accesibles. Estos elementos contribuyen a mejorar la percepción de valor del producto y pueden ejercer un impacto positivo en la fidelización del cliente.

De igual manera, se recomienda invertir en tecnologías avanzadas de evaluación crediticia, capaces de integrar información financiera tradicional con patrones de comportamiento de pago observados en otros ámbitos formales. Este tipo de herramientas permitiría una evaluación más precisa del riesgo, ampliaría el acceso y reduciría rechazos derivados exclusivamente del tipo de empleo o del nivel de ingresos.

Finalmente, es fundamental desarrollar una estrategia de comunicación clara y transparente sobre los términos, condiciones, tasas y cargos asociados a las tarjetas de crédito. En el caso del Banco de Costa Rica, esta estrategia puede implementarse mediante la estandarización de la información brindada en todos los canales de atención, tanto presenciales como digitales, asegurando que los requisitos, costos y condiciones del producto se comuniquen de forma clara, homogénea y accesible. Asimismo, el BCR podría fortalecer el uso de sus plataformas digitales y redes institucionales para difundir material explicativo sencillo, simuladores de costos, preguntas frecuentes y guías prácticas que acompañen al cliente antes, durante y después del proceso de solicitud. Una divulgación comprensible, accesible y completa facilita que los usuarios tomen decisiones informadas y contribuye a disminuir la desconfianza que, según los resultados del estudio, afecta a las personas que han enfrentado rechazos o desconocen los requisitos del producto.

9. Recomendaciones

Estas sugerencias están dirigidas a los diferentes departamentos y personas clave dentro de la entidad bancaria, tales como asesores de crédito, ejecutivos de servicio al cliente, analistas de riesgo y gerentes de producto, quienes juegan un papel fundamental en la gestión de solicitudes de tarjetas de crédito.

Las recomendaciones abordan áreas clave como la flexibilización de criterios de aprobación, la educación financiera, la accesibilidad digital y la diversificación de productos

crediticios, con el fin de brindar soluciones más inclusivas y adaptadas a las necesidades de la población costarricense.

9.1 Asesores de Créditos

Una primera recomendación consiste en revisar los criterios de evaluación crediticia para incluir de manera más efectiva a personas con empleo informal. Para ello, el Banco de Costa Rica podría incorporar mecanismos de verificación alternativos como parte del análisis crediticio complementario, tales como el análisis de pagos recurrentes de servicios públicos, el historial de transferencias bancarias, la identificación de patrones de consumo estables y la validación de comprobantes de ingresos emitidos por plataformas digitales reguladas. Estos mecanismos podrían integrarse como variables adicionales dentro de los modelos internos de riesgo, sin sustituir los criterios tradicionales, permitiendo una evaluación más integral del perfil financiero del solicitante. La implementación de este ajuste implicaría la actualización gradual de los modelos de riesgo y la capacitación del personal de análisis crediticio para el uso e interpretación de variables no tradicionales, asegurando coherencia con la normativa prudencial vigente.

En segundo lugar, se propone capacitar a los clientes sobre el proceso de solicitud y los requisitos, mediante charlas, talleres virtuales y módulos de autoaprendizaje disponibles en la plataforma digital del banco. Estas capacitaciones deberían incluir información sobre criterios de aprobación, manejo responsable del crédito y pasos para mejorar el perfil financiero. Su implementación podría gestionarse a través del departamento de educación financiera del banco, en coordinación con sucursales y programas comunitarios.

También se recomienda crear un sistema de seguimiento personalizado para solicitantes rechazados, que permita orientarles sobre las razones del rechazo y los pasos necesarios para mejorar su elegibilidad. Este sistema podría incluir notificaciones automáticas, asesorías breves en línea y una guía personalizada basada en el análisis de los factores que influyeron en la decisión crediticia. Su puesta en marcha requeriría integrar herramientas de CRM (Customer Relationship Management) y protocolos claros para la comunicación con los clientes.

Asimismo, se sugiere promover productos de crédito inclusivos, como tarjetas garantizadas, tarjetas con límites escalonados o productos diseñados para personas con historial limitado. Para implementarlo, el banco podría ampliar su oferta actual, diseñar campañas informativas dirigidas a nuevos usuarios y facilitar el proceso de constitución del depósito de garantía a través de banca digital.

Finalmente, se recomienda aumentar la flexibilidad en los requisitos de ingreso para clientes con ingresos variables, tales como trabajadores autónomos, agricultores o pequeños empresarios. Para ello, el banco podría evaluar indicadores alternativos como el patrón de ahorro, la consistencia en movimientos bancarios, facturación electrónica o comprobantes de venta. La implementación demandaría un ajuste en los lineamientos internos para la evaluación crediticia y la incorporación de herramientas que permitan analizar estas fuentes de información de forma estandarizada.

9.2. Analistas de Riesgo Crediticio

Una recomendación clave es ampliar la evaluación del riesgo crediticio incorporando datos alternativos, tales como el historial de pagos de servicios públicos, la constancia en el cumplimiento de préstamos informales regulados y el comportamiento financiero general del cliente reflejado en sus movimientos bancarios. Para implementarlo, el banco podría integrar plataformas de verificación externa, acceder a bases de datos de entidades reguladoras y actualizar sus modelos internos de riesgo para incluir estas variables bajo criterios homogéneos y verificables.

Asimismo, se sugiere desarrollar herramientas predictivas basadas en inteligencia artificial, capaces de identificar patrones de pago entre clientes sin historial crediticio tradicional. Esto permitiría realizar evaluaciones más equitativas y precisas. La implementación requeriría invertir en sistemas de machine learning, entrenar modelos con datos históricos del banco y establecer controles de auditoría interna para garantizar que los algoritmos operen bajo criterios éticos, transparentes y libres de sesgos.

Otra recomendación consiste en revisar y ajustar las políticas de aprobación con el fin de hacerlas más inclusivas para sectores con ingresos irregulares. Esto podría aplicarse mediante la adopción de escalas de evaluación flexibles, criterios diferenciados por tipo de actividad económica y mecanismos para acreditar ingresos variables, como facturación electrónica, reportes de ventas o constancias emitidas por cooperativas y asociaciones. Su

implementación implicaría modificar los lineamientos internos de análisis crediticio y capacitar al personal para aplicar criterios de evaluación más amplios sin comprometer la gestión del riesgo.

Además, se propone fortalecer la colaboración con el departamento de educación financiera para proporcionar a los clientes información clara sobre cómo mejorar su perfil crediticio. Esto se puede implementar mediante guías digitales personalizadas, talleres temáticos y cápsulas educativas que expliquen cómo influyen la puntualidad de pagos, el nivel de endeudamiento y la organización financiera en la probabilidad de aprobación. Esta coordinación también permitiría que los clientes rechazados reciban acompañamiento estructurado y recomendaciones específicas.

Finalmente, se sugiere realizar un análisis sistemático de las tasas de aceptación y rechazo para evaluar si los criterios actuales se encuentran alineados con los objetivos de inclusión financiera de la comunidad. Esto implicaría generar informes trimestrales, comparar la información con indicadores nacionales de acceso al crédito y establecer mesas de trabajo internas para ajustar criterios o procesos que estén generando barreras excesivas. La implementación de esta recomendación facilitaría una evaluación continua del desempeño del banco en materia de acceso crediticio y permitiría la mejora constante en sus políticas.

9.3. Oficiales de Créditos PYME

Una primera recomendación consiste en desarrollar productos crediticios específicos para pequeñas y medianas empresas (PYMEs) sin historial crediticio formal, utilizando métodos alternativos de evaluación. Para implementarlo, el banco podría diseñar líneas de crédito basadas en la facturación electrónica, los registros de ventas, la estabilidad de la cartera de clientes o el flujo de caja mensual, de modo que los emprendedores puedan demostrar su capacidad de pago con información real y verificable de su actividad económica. Esto requeriría actualizar los modelos de riesgo y crear procesos de admisión diferenciados para el segmento PYME.

Asimismo, se propone ampliar el acceso a líneas de crédito para emprendedores del sector informal, permitiendo a los microempresarios acceder a financiamiento sin una garantía formal tradicional. La implementación podría realizarse mediante microcréditos escalonados, límites iniciales más bajos que aumenten conforme el cliente demuestre buen

comportamiento de pago, o mediante productos diseñados específicamente para emprendimientos en fase temprana. Esta modalidad permite incorporar progresivamente a sectores excluidos del crédito formal.

Otra recomendación importante es crear alianzas estratégicas con instituciones educativas, cámaras empresariales y organizaciones no gubernamentales que brinden apoyo en formación financiera a pequeños empresarios. Estas alianzas pueden materializarse en programas de capacitación presencial y virtual, cursos cortos, certificaciones y asesorías especializadas en temas como flujo de caja, planificación financiera, costos y precios, lo cual fortalecería las competencias financieras de los solicitantes y mejoraría la calidad del portafolio crediticio del banco.

De igual forma, se sugiere implementar sistemas de seguimiento y asesoramiento para clientes PYME, con el fin de ofrecer acompañamiento continuo en la gestión de sus finanzas y en el uso responsable del crédito otorgado. El banco podría emplear herramientas digitales de seguimiento, asesorías personalizadas y recordatorios automatizados para orientar a los empresarios sobre pagos, renovaciones, oportunidades de financiamiento y estrategias de organización financiera. Este acompañamiento reduce riesgos de morosidad y promueve relaciones de largo plazo con el cliente.

Finalmente, se recomienda evaluar nuevas fuentes de garantía para PYMEs que no poseen activos convencionales, incorporando alternativas como garantías basadas en flujo de caja, contratos de venta, activos digitales, cuentas por cobrar o pagos recurrentes como respaldo crediticio. Su implementación requeriría elaborar un manual interno de políticas que reconozca estos tipos de garantías no tradicionales, así como capacitar al personal para su análisis, y adaptar los sistemas tecnológicos para validar y monitorear este tipo de respaldos. Estas innovaciones permitirían ampliar el acceso al crédito manteniendo un control adecuado del riesgo.

9.4 Encargados de Productos Financieros

Una primera recomendación consiste en revisar las tasas de interés y los costos asociados a las tarjetas de crédito, considerando la posibilidad de establecer tarifas diferenciadas para clientes con perfil de riesgo bajo. Para implementarlo, el banco podría aplicar modelos de segmentación crediticia que asignen tasas preferenciales a quienes mantienen historiales de pago óptimos, niveles de endeudamiento controlado y estabilidad

financiera comprobada. Este ajuste requeriría actualizar las políticas internas de fijación de precios, así como realizar análisis actuariales y simulaciones de impacto para garantizar la sostenibilidad financiera del producto.

Asimismo, se recomienda desarrollar una oferta diversificada de productos crediticios, que incluya tarjetas con límites bajos, opciones intermedias y tarjetas premium. Esto permitiría que los clientes accedan a un producto alineado con su capacidad financiera y nivel de experiencia crediticia. Para implementarlo, el banco podría diseñar perfiles de usuario basados en variables como ingresos, historial crediticio, edad financiera y comportamiento de consumo, creando así un portafolio flexible que permita una progresión gradual entre productos.

Otra recomendación prioritaria es mejorar la plataforma digital de solicitud, optimizando los procesos de verificación de datos y documentación para reducir tiempos de espera. Esta mejora puede implementarse mediante herramientas de autenticación automatizada, carga inteligente de documentos, integración con bases de datos institucionales (como Hacienda o el INS) y sistemas de notificación en tiempo real. De esta manera, los solicitantes recibirán retroalimentación oportuna sobre el estado de sus gestiones, disminuyendo el porcentaje de solicitudes que permanecen “en proceso”.

También se sugiere fomentar la transparencia en los procesos de solicitud y aprobación, asegurando que los clientes comprendan plenamente los términos, beneficios y riesgos de los productos crediticios antes de contratarlos. Para ello, el banco podría implementar fichas técnicas estandarizadas, simuladores de costo financiero total, tutoriales digitales y espacios informativos dentro de la plataforma en línea. Integrar estos mecanismos facilitaría la toma de decisiones informada y reduciría la desconfianza expresada por algunos participantes del estudio.

Finalmente, se propone desarrollar programas de recompensas y beneficios asociados a las tarjetas de crédito, tales como descuentos en empresas aliadas, ofertas especiales o un sistema de puntos canjeables por productos o servicios. Su implementación requeriría establecer convenios con comercios estratégicos, diseñar un motor de acumulación de puntos transparente y garantizar la accesibilidad del catálogo de beneficios. Este tipo de programas aumenta la percepción de valor agregado y contribuye a la fidelización del cliente, aspecto fundamental para la competitividad del Banco de Costa Rica.

9.5 Supervisores de Créditos

Una primera recomendación consiste en reforzar la capacitación en servicio al cliente, asegurando que el personal cuente con conocimientos actualizados sobre los productos financieros disponibles y habilidades para orientar adecuadamente a los solicitantes. Para implementarlo, el banco podría desarrollar programas de formación continua que incluyan módulos sobre requisitos crediticios, gestión de objeciones, explicación del riesgo financiero y asesoría personalizada. Estas capacitaciones pueden impartirse mediante plataformas virtuales internas, talleres presenciales y evaluaciones periódicas de desempeño para garantizar la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, se sugiere establecer protocolos claros de comunicación para informar a los solicitantes sobre el estado de su trámite, las razones de un eventual rechazo y los pasos concretos que pueden seguir para mejorar sus posibilidades de aprobación. Esto puede implementarse mediante notificaciones automatizadas en la banca digital, mensajes personalizados en correo electrónico o asesorías telefónicas breves. La creación de un “informe de retroalimentación crediticia” permitiría a cada cliente entender cómo fue evaluado y qué variables debe fortalecer, aumentando la transparencia y reduciendo la incertidumbre del proceso.

Otra recomendación consiste en mejorar la segmentación de los solicitantes, clasificándolos según sus características sociodemográficas, laborales y económicas para desarrollar productos financieros adecuados a las necesidades de cada grupo. Para implementarlo, el banco podría integrar herramientas de análisis de datos que permitan crear perfiles predictivos y agrupar clientes según ingresos, edad financiera, nivel educativo, estabilidad laboral y comportamiento transaccional. Esta segmentación permitiría ofrecer productos diferenciados, más accesibles y coherentes con la realidad de cada usuario.

Se recomienda además ampliar la capacidad de los sistemas de evaluación crediticia, incorporando nuevas variables y fuentes de información que permitan valorar con mayor equidad a solicitantes pertenecientes a distintos segmentos económicos. Su implementación requeriría integrar datos alternativos —como pagos de servicios, flujos de caja, historial transaccional o facturación electrónica— en los modelos de riesgo actuales, así como actualizar los algoritmos utilizados para evaluar solicitudes. Esto posibilitaría reducir rechazos erróneos y mejorar la precisión del análisis crediticio.

Finalmente, se propone realizar encuestas de satisfacción periódicas a solicitantes aprobados y rechazados, con el fin de obtener retroalimentación directa sobre el proceso de solicitud y la calidad de la experiencia del cliente. Para implementarlo, el banco podría habilitar encuestas automáticas tras la resolución de cada solicitud, analizar los resultados trimestralmente y establecer mesas de trabajo internas para aplicar mejoras continuas. Este mecanismo permitiría identificar problemas recurrentes, evaluar la claridad de los requisitos y fortalecer la percepción de transparencia institucional.

En términos generales, los resultados del estudio evidencian la necesidad de que el Banco de Costa Rica adopte un enfoque más integral y flexible en sus procesos de acceso al crédito, de modo que consolide una estrategia institucional orientada tanto a la inclusión financiera como a la mejora de la experiencia del cliente. Para ello, es fundamental que la entidad fortalezca sus capacidades internas, incorpore criterios de evaluación más amplios y aproveche la tecnología para agilizar procesos y reforzar la transparencia. Al mismo tiempo, es importante consolidar mecanismos de acompañamiento y orientación que permitan a los usuarios comprender, prepararse y participar activamente en el sistema crediticio formal. La suma de estos esfuerzos no solo ampliará las oportunidades de acceso a productos financieros para distintos sectores de la población, sino que también contribuirá a construir relaciones más sólidas, equitativas y sostenibles entre la institución y sus clientes.

10. Referencias bibliográficas

Arce, B. (2024, 11 de abril). *La tecnología como inclusión financiera: Transformando el paisaje financiero de Costa Rica*. La República. <https://www.larepublica.net/noticia/la-tecnologia-como-inclusion-financiera-transformando-el-paisaje-financiero-de-costa-rica>

Arroyo, A. (2023, 14 de junio). *CINPE-UNA analiza resultados a tres años de Ley de Usura*. UNA Comunica. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/junio-2023/4684-cinpe-una-analiza-resultados-a-tres-anos-de-la-ley-de-usura>

Azofeifa, A. (2019). *Evolución de la banca en Costa Rica: una breve descripción de sus orígenes hasta la actualidad*. Revista Nacional de Administración.

Banco Central de Costa Rica. (s.f.). *Sobre el BCCR*. <https://www.bccr.fi.cr/sobre-bccr>

Banco Central de Costa Rica. (s.f.). *Tarjetas de pago (débito y crédito)*. [https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/tarjetas-de-pago-\(d%C3%A9bito-y-cr%C3%A9dito\)#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B,siguiendo%20las%20mejores%20pr%C3%A1cticas%20internacionales.&text=En%20atenci%C3%B3n%20a%20la%20Ley,podr%C3%A1%20consultar%20en%20esta%20p%C3%A1gina](https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/tarjetas-de-pago-(d%C3%A9bito-y-cr%C3%A9dito)#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B,siguiendo%20las%20mejores%20pr%C3%A1cticas%20internacionales.&text=En%20atenci%C3%B3n%20a%20la%20Ley,podr%C3%A1%20consultar%20en%20esta%20p%C3%A1gina).

Banco de Costa Rica. (2025, 25 de marzo). *Tarjetas BCR*. <https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/tarjetas>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2023, 23 de mayo). *Hacia un 100% de inclusión financiera a través del transporte público*. <https://blogs.iadb.org/transporte/es/hacia-un-100-de-inclusion-financiera-a-traves-del-transporte-publico/#:~:text=Costa%20Rica%20es%20uno%20de,tarjetas%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20d%C3%A9bito>

Banco Mundial. (2022, 29 de marzo). *Inclusión financiera*. Grupo Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview>

Banco Nacional. (2025, 25 de marzo). *¿Qué es una tarjeta de crédito y cómo funciona?*
<https://www.bnrcr.fi.cr/%C2%BFqu%C3%A9-es-una-tarjeta-de-cr%C3%A9dito-y-c%C3%B3mo-funciona>

Barahona, C, Álvarez, H & Ramírez, S. (2023). *Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2023*. Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
<https://www.meic.go.cr/wp-content/uploads/2024/12/DAEM-INF-003-23.pdf>

BBVA. (s.f). *Tarjeta de crédito: qué es, cómo usarla y que tipos existen*.
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/tarjeta-de-credito-que-es-como-usarla-y-que-tipos-existen/>

Camacho, E., & Jiménez, R. (2010). *Acceso a servicios financieros en Costa Rica*. Recuperado de <https://www.abc.fi.cr/wp-content/uploads/2021/08/acceso-a-servicios-financieros-en-costa-rica.pdf>

Coll, F. (2024, 22 de enero). *Regulación financiera*. Rankia.com.
<https://www.rankia.com/diccionario/bolsa/regulacion-financiera>

INEC Costa Rica. (2025, 22 de abril). *ENAHO. 2024. Ingreso de los hogares según fuente y características de las personas por quintil de ingreso per cápita, julio 2010-2024*.
<https://inec.cr/busqueda?searchtext=promedios%2520y%2520medianas%2520de%2520ingreso%2520por%2520hogar%2520y%2520por%2520persona&page=3>

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472. (1994).
http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481

Mejía, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina*. CAF.
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1755/Pol%c3%adticas%20de%20inclusi%c3%b3n%20financiera%20y%20las%20nuevas%20tecnolog%c3%adas%20en%20Am%c3%a9rica%20Latina.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2025, 13 de octubre). *MEIC presenta estudio de tarjetas de crédito y débito*. <https://www.meic.go.cr/meic-presenta-estudio-de-tarjetas-de-credito-y-debito/>

Oficina del Consumidor Financiero. (2021). Encuesta de la OCF derriba algunos mitos sobre el endeudamiento de los costarricenses. <https://www.ocf.fi.cr/investigacion/encuesta-de-la-ocf-derriba-algunos-mitos-sobre-el-endeudamiento-de-los-costarricenses>

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. [Fotografía]. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

Pérez, E. (2024). *La inclusión financiera como política de inserción productiva e implicaciones para las políticas públicas*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/eba2fa9f-2396-4f83-a8a4-ec2e01fab92b/content>

Portal de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Costa Rica. (s.f.). <https://ods.cr/>

Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°9859. (2020). http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=91663&nValor3=121084&strTipM=TC

Rodríguez, O. (2022). *BAC, Nacional y BCR concentran 65% del mercado de tarjetas de crédito*. <https://www.nacion.com/economia/banca/bac-nacional-y-bcr-concentran-65-del-mercado-de/EWH7S2QPGVABDCSE4E4OEFGUXA/story/>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2020, marzo). *Datos e indicadores de inclusión financiera*. Encuesta nacional sobre inclusión financiera. https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/educacion_financiera/datos_indicadores_inclusion_financiera.aspx

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2025). *Datos e indicadores de la inclusión financiera.*

[https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/educacion financiera/datos indicadores inclusion financiera.aspx](https://www.sugef.fi.cr/tramites_servicios/servicios/educacion_financiera/datos_indicadores_inclusion_financiera.aspx)

11. Anexos

11.1 Entrevista semiestructurada dirigida a funcionarios del Banco de Costa Rica

Propósito:

La presente entrevista busca identificar los factores de exclusión que enfrentan las personas bancarizadas del Banco de Costa Rica al intentar acceder a una tarjeta de crédito, considerando requisitos básicos, capacidad de pago, perfil de riesgo y políticas de inclusión financiera.

La información obtenida será tratada con confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos, respetando los principios éticos de la investigación.

La información solicitada en el siguiente cuadro no es obligatoria, será empleada únicamente si usted la completa.

Nombre del entrevistado	
Cargo o puesto	
Institución para la que labora	
Años de experiencia en el sector	

1. Requisitos y políticas internas

Pregunta	Sí	No	Comentarios
¿Existen requisitos mínimos para que un cliente obtenga una tarjeta de crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Considera que la formalidad laboral (trabajo formal) es un requisito indispensable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Existe un ingreso mínimo requerido después de cargas sociales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿El historial crediticio positivo es condición obligatoria para otorgar crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2. Segmentación de clientes

Pregunta	Sí	No	Comentarios
¿Existen políticas diferenciadas para trabajadores informales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Existen políticas diferenciadas para personas de ingresos bajos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿El BCR realiza acciones para incluir financieramente a estos grupos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3. Educación financiera

Pregunta	Sí	No	Comentarios
¿El banco considera la educación financiera como un criterio al otorgar crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Se mide la educación financiera del cliente durante el proceso de evaluación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
¿Existen programas institucionales para mejorar la educación financiera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Impactos y recomendaciones

- ¿Qué efectos socioeconómicos ha observado en las personas bancarizadas que no tienen acceso a una tarjeta de crédito?
- ¿Qué recomendaciones considera necesarias para facilitar el acceso de más personas bancarizadas a tarjetas de crédito?

11.2 Cuestionario a personas bancarizadas del Banco de Costa Rica

Propósito:

Recopilar información sobre la experiencia de las personas bancarizadas en relación con el acceso a tarjetas de crédito y los factores que pueden limitar su obtención.

Autorización

¿Autoriza el uso de sus respuestas con fines académicos?

Sí No

1. Información general

Ítem	Opciones
Edad	<input type="checkbox"/> 18–34 <input type="checkbox"/> 35–54 <input type="checkbox"/> 55–64 <input type="checkbox"/> 65 o más
Género	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Otro
Nivel educativo	<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Posgrado
Ingreso mensual aproximado	<input type="checkbox"/> < ¢350.000 <input type="checkbox"/> ¢350.000–¢500.000 <input type="checkbox"/> ¢500.001–¢1.000.000 <input type="checkbox"/> > ¢1.000.000
Condición laboral	<input type="checkbox"/> Sector formal <input type="checkbox"/> Sector informal <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Pensionado
Sector de trabajo	<input type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Privado

2. Productos financieros

Pregunta	Sí	No
¿Posee cuenta bancaria en el BCR?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Posee tarjeta de crédito en el BCR?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Posee otro producto de crédito (préstamo, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si responde “No” a todas → **Fin de encuesta.**

3. Experiencia crediticia

Pregunta	Sí	No
¿Conoce los requisitos para solicitar una tarjeta de crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ha solicitado alguna vez una tarjeta de crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si respondió “Sí”:

- Resultado: Aprobada Rechazada En trámite
- Motivo de rechazo (marque los que correspondan):

- Ingresos insuficientes
- Falta de historial
- Trabajo informal
- Referencias negativas
- Otras: _____

Si respondió “No”:

- Razón principal:
 - Miedo a endeudarse
 - No la considero necesaria
 - No entiendo su funcionamiento
 - Otro: _____

4. Percepción de acceso

Pregunta	Sí	No
¿Ha tenido dificultades para acceder a productos o servicios por no tener tarjeta de crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Utiliza métodos alternativos para financiar gastos (por ejemplo, préstamos personales o apps de crédito)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Opinión general

- ¿Considera importante que las personas bancarizadas tengan acceso a tarjetas de crédito?
 - () Si
 - () No

- ¿Por qué?

11.3 Marco de variables

Cuadro 4

Matriz de operacionalización de variables

Objetivo específico	Variable	Definición operativa	Indicadores / Escala de medición	Instrumento de recolección	Fuente de información	Codificación / Manejo de faltantes
1. Evaluar los factores financieros y sociodemográficos que influyen en la probabilidad de rechazo de las solicitudes de	Dependiente: Tenencia/aprobación de tarjeta de crédito	Resultado de la solicitud de tarjeta (aprobada o rechazada).	Binaria (0 = Rechazada / 1 = Aprobada)	Encuesta estructurada y revisión documental	Verificación documental del BCR / Autorreporte	Codificada 0/1; faltantes imputados mediante proporción observada.
	Predictora: DTI (cuota/ingreso)	Relación entre cuota total mensual de	Escala continua (0–1)	Entrevista + constancia salarial	Verificación documental	Outliers winsorizados; faltantes imputados por media sectorial.

tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica.		deudas e ingreso mensual neto.			(planilla o comprobante)	
	Predictora: Ingreso comprobable	Monto mensual neto con respaldo documental.	Escala numérica (₡)	Encuesta y revisión de documentos	Verificación documental	Faltantes <5% imputados con promedio por grupo de ocupación.
	Predictora: Tipo de empleo	Clasificación del vínculo laboral.	Categórica (1 = Formal / 2 = Informal / 3 = Independiente)	Encuesta estructurada	Autorreporte	Codificada numéricamente; valores perdidos como “desconocido”.
	Predictora: Historial SUGEF	Calificación crediticia oficial asignada por SUGEF.	Ordinal (1–4: 1 = Excelente; 4 = Alto riesgo)	Consulta en base de datos con consentimiento	Verificación documental	Casos sin autorización eliminados del análisis (MNAR).

	Predictora: Edad, sexo, educación, región, tamaño del hogar	Variables sociodemográficas de control.	Edad: numérica; Sexo: binaria; Educación: ordinal (1–5); Región: nominal	Encuesta estructurada	Autorreporte	Faltantes tratados con imputación múltiple si <10%.
2. Determinar las consecuencias financieras y de comportamiento de los usuarios que no logran obtener una	Dependiente: Uso de alternativas financieras	Frecuencia con que el usuario recurre a fintech, emisores privados o préstamos informales tras el rechazo.	Escala Likert (1 = Nunca / 5 = Muy frecuente)	Encuesta estructurada	Autorreporte	Promedio por ítem; faltantes tratados por imputación hot-deck.

tarjeta de crédito en el Banco de Costa Rica.	Dependiente: Costo financiero promedio	Tasa de interés efectiva anual de los productos alternativos utilizados.	Escala continua (% anual)	Entrevista y revisión de contratos	Verificación documental	Valores extremos winsorizados (percentil 95).
	Predictora: Nivel de educación financiera	Conocimiento de conceptos básicos: interés, inflación, riesgo.	Escala 0–5 (test Lusardi & Mitchell, 2014)	Cuestionario estandarizado	Autorreporte	Escala sumatoria; faltantes ≤ 1 ítem imputados por mediana.
	Dependiente: Nivel de satisfacción financiera	Grado de satisfacción tras la experiencia de rechazo crediticio.	Escala Likert (1–5)	Encuesta	Autorreporte	Codificación directa; faltantes eliminados listwise (<5%).

3. Analizar cómo la percepción de tasas, costos, facilidad digital, tiempo de aprobación y beneficios influye en la elección de emisor de tarjeta de crédito.	Dependiente: Emisor principal	Tipo de institución emisora elegida por el usuario.	Multinomial (1 = BCR / 2 = Banco privado / 3 = Fintech / 4 = Ninguno)	Encuesta estructurada	Autorreporte	Codificada multinomial; faltantes sustituidos por moda sectorial.
	Predictora: Percepción de tasas y costos	Evaluación subjetiva del nivel de tasas y comisiones.	Escala Likert (1-5)	Encuesta	Autorreporte	Promedio de ítems; faltantes imputados por mediana.
	Predictora: Facilidad digital y tiempo de aprobación	Valoración de rapidez, facilidad de solicitud y experiencia digital.	Escala Likert (1-5)	Encuesta estructurada	Autorreporte	Promedio de respuestas válidas.

	Predictora: Preferencias por beneficios	Importancia asignada a beneficios (puntos, millas, cashback, seguros).	Escala Likert (1–5)	Encuesta estructurada	Autorreporte	Codificación directa; faltantes imputados por media del grupo etario.
4. Proponer recomendaciones estratégicas al Banco de Costa Rica para mejorar la aprobación, inclusión y	Dependiente: Nivel de satisfacción global (post- recomendaciones)	Percepción general del usuario sobre la atención, accesibilidad y transparencia del proceso crediticio.	Escala Likert (1–5)	Encuesta posterior a la propuesta	Autorreporte	Comparación pre-post; faltantes excluidos listwise.

satisfacción de los solicitantes de tarjetas de crédito en un 15%.	Predictora: Inclusión financiera (acceso, uso, calidad)	Grado en que los usuarios acceden, utilizan y valoran los servicios del BCR.	Índice compuesto (0–1)	Encuesta estructurada + datos administrativos	Mixta (autorreporte + verificación documental)	Faltantes completados por imputación por regresión lineal.
	KPI de resultado: Tasa de aprobación y NPS	Porcentaje de solicitudes aprobadas y Net Promoter Score tras mejoras.	Continua (%)	Registros del BCR + encuesta	Documental y autorreporte	Comparativo antes/después; meta $\geq 15\%$ de mejora.