

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ECONOMÍA

TESIS DE GRADO

“GESTION OPERATIVA DE LOS DEPÓSITOS A LA VISTA EN LA BANCA
COMERCIAL DE COSTA RICA: CASO DE ESTUDIO BANCO NACIONAL DE
COSTA RICA Y BAC SAN JOSÉ, 2003-2009”

TRABAJO FINAL DE GRADUACION SOMETIDO A CONSIDERACION DEL
TRIBUNAL EXAMINADOR PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ECONOMIA.

AUTORES:
FABIÁN ARCE HERNÁNDEZ
DANIELA CORDERO RODRÍGUEZ

HEREDIA, COSTA RICA
2011

Tribunal Examinador

Decano/Representante de Ciencias
Sociales

M.Sc. Ricardo Matarrita Ledezma
Lector Externo

M.Sc. Martín Parada Gómez
Director Escuela de Economía

Fabián Arce Hernández
Sustentante

M. B. A. Juan Ricardo Wong Ruiz
Director de Tesis

Daniela Cordero Rodríguez
Sustentante

M.Sc. Carlos Arguedas Campos
Lector Interno

*A Dios y a mis padres por brindarme la oportunidad de estudiar y
muy especialmente a mi compañera de tesis por todo el apoyo
brindado.
Fabián Arce H*

*A mí compañero de tesis, con quien trabajando en equipo hizo
que esto fuera una realidad.*

Daniela Cordero R

Resumen Ejecutivo

La siguiente investigación analiza la gestión operativa de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional y el BAC San José durante el período 2003 al 2009, período que permite captar el cambio estructural incorporado en el sector bancario luego de la aprobación de la Ley Organica del Banco Central de Costa Rica # 7558 de 1995 de tal manera que se logre destacar el impacto y las ventajas que ha significado para el desarrollo bancario el rompimiento en el monopolio de los depósitos a la vista.

La captación a la vista forma parte de la masa monetaria y son utilizados por la banca para crear dinero y aumentar la oferta monetaria a través del mecanismo del crédito; además son un instrumento de captación efectivo, barato y a la vez rentable para la entidad porque los recursos captados son canalizados en programas crediticios teniendo como fin primordial captar a un costo para prestar a otro a través del proceso de intermediación financiera. Cabe agregar que la captación incorpora un valor agregado a la gestión operativa al convertirse en el principal medio por el cual se vincula a los usuarios con otros productos y servicios de alta rentabilidad convirtiéndose esto en sinónimo de mayores niveles de captación y al mismo tiempo generadores de ingresos por concepto de comisiones.

Se concluye que a raíz de la competencia y reformas incorporadas en el mercado bancario se han ido presentando cambios en las características que poseen los depósitos a la vista poniendo de manifiesto un cambio en la composición de los

agregados monetarios M1 y M2 a causa del factor tecnológico. En cuanto al resultado obtenido de la gestión operativa en ambas bancas se concluye que la principal fuente de financiamiento que utiliza el BAC San José y el Banco Nacional para el proceso de intermediación son los depósitos a la vista; específicamente el BAC San José utiliza las captaciones del público a la vista y a plazo pero también tiene un peso importante las obligaciones con entidades financieras del exterior; mientras que el Banco Nacional se concentra en las captaciones del público a la vista y a plazo.

Tabla de Contenidos

Capítulo I	
Formulación del problema y Objetivos de estudio	14
1.1 Introducción.....	14
1.2 Antecedentes del Problema	16
1.2.1 Nacimiento de la banca en Costa Rica.....	16
1.2.2 Nacionalización de la Banca.....	18
1.2.3 Banca Privada en Costa Rica	19
1.3 Planteamiento del Problema	22
1.4 Justificación del Problema.....	23
1.5 Objetivos del Estudio.....	26
1.5.1 Objetivo General.....	26
1.5.2 Objetivos Específicos	26
1.6 Conceptualización de las Variables.....	27
Capítulo II	
Marco Teórico	30
2.1 Sistema Financiero.....	30
2.2 Sistema Bancario	39
2.3 Depósitos a la vista	45
2.4 Eficiencia Operativa	54
Capítulo III	
Metodología de Investigación.....	63
3.1 Método de Investigación	63
3.2 Dimensiones de la Investigación.....	65

3.3	Ubicación Espacial.....	66
3.4	Ubicación Temporal	70
3.5	Sujetos de Análisis.....	70
3.6	Instrumentos de Investigación.....	75
3.7	Etapas de Investigación	77
3.8	Alcances y limitaciones	80
3.9	Cronograma de Actividades	82
Capítulo IV		
	Análisis de Resultados	84
4.1	Caracterizar los principales rasgos del sistema financiero y bancario costarricense a partir de la apertura de los depósitos a la vista.	84
4.2	Analizar las ventajas de los depósitos a la vista como instrumento de captación por parte de la banca comercial	95
4.3	Comparar la eficiencia en el manejo de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José.....	113
Capítulo V		
	Conclusiones y Recomendaciones	140
5.1.	Conclusiones.....	140
5.2.	Recomendaciones.....	147

Tabla de Figuras

Figura #1	
Modelo Corriente del Flujo Circular	36
Figura # 2	
Base Monetaria Banco Central de Costa Rica.....	53
Figura # 3	
Organigrama del Banco Nacional de Costa Rica.....	68
Figura # 4	
Organigrama del BAC Credomatic Network	69
Figura # 5	
Sistema Financiero Costarricense	91

Tabla de Gráficos

Gráfico # 1	
Banco Nacional de Costa Rica Tipo de Depósito a la Vista.....	101
Gráfico # 2	
BAC San José Tipo de Depósito a la Vista.....	101
Gráfico # 3	
Banco Nacional de Costa Rica Medio de acceso a los servicios bancarios	102
Gráfico # 4	
BAC San José Medio de acceso a los servicios bancarios.....	102
Gráfico # 5	
Sistema Bancario Nacional Depósitos a la Vista.....	109
Gráfico # 6	
Banco Nacional de Costa Rica Puntuación asignada.....	122
Gráfico # 7	
BAC San José Puntuación asignada	123
Gráfico # 8	
Banca Estatal-Banca Privada Total Depósitos a la vista	124
Gráfico #9	
BAC San José-Banco Nacional de Costa Rica Total Depósitos a la vista.....	126
Gráfico # 10	
Banca Estatal- Depósitos a la vista-Colocación	127
Gráfico # 11	
Banco Nacional de Costa Rica -Depósitos a la vista-Colocación	128
Gráfico # 12	
Banca Privada- Depósitos a la vista-Colocación	130
Gráfico # 13	
BAC San José- Depósitos a la vista-Colocación	131
Gráfico # 14	
BAC San José-Banco Nacional de Costa Rica. Depósitos a la Vista/Pasivo Total	132

Gráfico # 15
Banco Nacional de Costa Rica Composición del Pasivo Total 134

Gráfico # 16
BAC San José Composición del Pasivo Total 136

Tabla de Cuadros

Cuadro # 1	
Conceptualización de las Variables	28
Cuadro # 2	
Cronograma de Actividades.....	82
Cuadro # 3	
Entidades supervisadas por la SUGEF al 28 de febrero del 2010.....	92
Cuadro # 4	
Banco Nacional de Costa Rica Período y Vía de Acceso.....	105
Cuadro # 5	
BAC San José Período y Vía de Acceso	106
Cuadro # 6	
Banco Nacional de Costa Rica Razón de vinculación	107
Cuadro # 7	
BAC San José Razón de vinculación	107
Cuadro # 8	
Banco Nacional Beneficios de las cuentas a la vista	108
Cuadro # 9	
BAC San José Productos de mayor vinculación.....	120
Cuadro # 10	
Banco Nacional de Costa Rica Productos de mayor vinculación.....	121

Capítulo I

Formulación del problema y Objetivos de estudio

Capítulo I

Formulación del problema y Objetivos de estudio

1.1 Introducción

En el actual contexto de la globalización, los mercados financieros juegan un papel importante en las economías al facilitar una eficaz asignación de los recursos financieros y lograr contribuir al uso más eficiente de estos mismos por medio de la canalización de las unidades superavitarias a las deficitarias y así facilitar niveles más altos de producción y de consumo.

Costa Rica, fue el primer país de la región centroamericana en impulsar y aprobar reformas en el sistema financiero, desde entonces, la economía nacional ha experimentado en el ámbito financiero, un proceso de reformas legales que de una u otra forma han otorgado mayor libertad a los entes bancarios para sus operaciones con esquemas de supervisión más eficaces y complejos acompañados de un ente supervisor, así como la creación de nuevos instrumentos financieros, mayor participación de intermediarios no bancarios, una mayor apertura de la cuenta de capitales, búsqueda de menores márgenes de intermediación, inversión en plataformas tecnológicas, etc., que inciden sobre la eficiencia operativa de la banca. A mediados de los años noventa el sistema financiero costarricense logró dar un paso importante en materia de reestructuración interna, concentrándose en el auge del sector bancario donde entre otros aspectos se rompió el monopolio que tenía la

banca estatal en la captación de recursos de los ahorrantes, permitiendo a la banca privada incorporarse al mercado costarricense con mayor libertad y participación. En este sentido los efectos de la reestructuración bancaria se han hecho sentir en la cantidad de servicios bancarios que ambos sectores prestan al público, el tiempo de respuesta así como de eficiencia, seguridad, confianza, solidez, cobertura etc. que brindan a los agentes económicos dentro del mundo financiero.

A partir del punto anterior, la siguiente investigación se ocupa de analizar la gestión operativa de los depósitos a la vista entre la banca pública y privada de tal manera que se logre destacar el impacto y las ventajas que ha significado para el desarrollo bancario el rompimiento en el monopolio de los depósitos a la vista. El análisis propuesto se logra a través del desarrollo de cinco capítulos; el primer capítulo detalla los antecedentes y la justificación del problema, así como los objetivos de estudio.

El segundo capítulo hace un desarrollo detallado del marco teórico que da soporte a la investigación y se resaltan las principales características, estructura y funcionamiento tanto del sistema financiero como del bancario. Además se hace una detallada conceptualización y caracterización de los depósitos a la vista; mientras que en el tercer capítulo se expone la base metodológica detallando los diferentes instrumentos ha utilizar para llevar a cabo el análisis y lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio para el periodo en estudio.

Una vez aplicados los instrumentos se obtienen, procesan y describen los resultados que se plasman en el capítulo cuatro, dando respuesta a los objetivos, y al mismo tiempo se sientan las bases del capítulo cinco donde se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación.

1.2 Antecedentes del Problema

1.2.1 Nacimiento de la banca en Costa Rica

Desde la época del modelo económico agro-exportador, con el resurgimiento del cultivo del café a partir de 1843 y el aumento en la actividad comercial del país, empezaron a resurgir cambios en las características socio-económicas, políticas y formas de financiamiento, lo cual, conllevó a la necesidad de alguna estructura institucional acorde con los nuevos patrones que se estaban presentando en la economía costarricense. Es así como a partir de 1850 se empezaron a presentar los primeros pasos para tratar de crear un banco comercial en Costa Rica, concretándose dichas ideas hasta 1957 con la creación del primer banco en el país llamado Banco Nacional Costarricense, dando paso un año después a la creación del Banco Nacional de Costa Rica, conocido en su época por Banco de Medina (Escoto, 2004).

A partir de 1863 la rama bancaria empezó a crecer con la incorporación de nuevos bancos tales como el Banco Anglo Costarricense, el cual fue creado con capital privado, pero años después, este mismo empezó a entablar relaciones

comerciales con el gobierno. Ampliaron así mismo la rama de servicios, preocupándose por ofrecer además del descuento de valores (que era la función en común en los entes existentes) una sección de cuenta corriente y la creación de los cheques como medio de pago. Igualmente surge el Banco de la Unión, el cual años después cambió al nombre de Banco de Costa Rica manteniendo este mismo hasta el día de hoy (Escoto, 2004).

Años después en 1914 mediante un decreto del Gobierno de la República se crea el Banco Internacional de Costa Rica, bajo propiedad estatal con el fin de satisfacer algunas necesidades económicas que los bancos vigentes hasta la fecha en mención no habían satisfecho al gobierno nacional. Esto lo hizo acreedor de algunos privilegios sobre los demás entre los cuales estaba ser el único emisor de billetes y monedas, así mismo de ser el encargado de tener una caja de conversión con el fin de encargarse de instaurar el orden monetario, cambiario y fiscal. Para 1936 dicha organización cambia su nombre para lo que hoy en día es conocido como Banco Nacional de Costa Rica consolidándose como unos de los principales bancos de desarrollo del país (Escoto, 2004). En el año 1918 se creó el Banco Crédito Agrícola de Cartago, el cual en sus inicios nació bajo una sociedad anónima, con el fin de fomentar el desarrollo agrícola de la provincia de Cartago. Dando paso años después al resurgimiento del último banco privado antes de la nacionalización de la banca, llamado Banco Lyon S.A (Escoto, 2004).

1.2.2 Nacionalización de la Banca

Luego de la culminación de la guerra civil de 1948, el sistema bancario nacional estuvo en manos del Estado hasta finales de los años ochentas. Esto se conoce como nacionalización bancaria bajo el decreto de Ley N°71, donde el fisco controló por medio del Banco Central la totalidad del sistema financiero y monopolizó los depósitos bancarios en el Estado. Entre los objetivos en el decreto de la nacionalización de acuerdo a lo planteado por Espinosa (1997) se mencionan los siguientes:

- a) Solo las instituciones bancarias del Estado podían captar recursos del público.
- b) Se utilizó tanto tasas de interés como crédito subsidiado (a tasas inferiores a las de mercado) en preferencia de los pequeños productores agrícolas e industriales.
- c) Se prohibió la movilización de depósitos a cualquier entidad bancaria no estatal.
- d) Se impuso topes de cartera que determinaban las cantidades de crédito que se asignaría cada año a cada actividad.
- e) Se establecieron encajes diferenciados, un tipo de cambio subvaluado.
- f) Se impuso restricciones al movimiento de capitales.
- g) Se fijaron las tasas de interés (activas y pasivas).

1.2.3 Banca Privada en Costa Rica

Hasta antes de los años ochenta el único banco privado existente era el Banco Lyon el cual operó bajo los recursos aportados de parte de los propios socios, pero este estaba limitado por el decreto de la nacionalización bancaria por lo que no podía captar ahorros del público; ya con el pasar de los años, se fueron creando otros bancos privados, sin embargo estos no resultaron competitivos ni atractivos para el público, debido a que mantenían altas tasas activas resultantes del alto grado de intermediación financiera y a que los servicios que prestaban eran limitados y deficitarios. Esta situación dio pie a la presencia de bajos índices de rentabilidad y ejercicio financiero, al fuerte crecimiento del sector informal a causa del malestar de los agentes económicos y al desincentivo de la competencia bancaria (UNED, 1997).

Con el pasar de los años, Costa Rica tuvo que realizar un ajuste estructural modernizando el sistema financiero y reestructurando la legislación bancaria, a causa del malestar general en cuanto a la falta de servicios y de la represión financiera. Además se vio en la necesidad de otorgar mayor libertad y flexibilidad a los intermediarios financieros, así como aumentar la competencia a lo interno del sector. Fue hasta 1981, cuando el Banco Central de Costa Rica (BCCR) permitió a las instituciones de capital privado captar recursos a través de certificados de depósito, mientras que para 1984, con la aprobación de la Ley de la Moneda, se le permitió a la banca privada bajo las mismas condiciones que tenía la banca pública, acceder a los programas de crédito que tenía el BCCR (Escoto, 2004).

La banca privada por su parte se incorporó al mercado costarricense a partir de los años noventas, mediante la flexibilidad al acceso de captación de recursos a cualquier plazo y en moneda extranjera (a través de certificados de inversión), liberalización de los depósitos a la vista y uso de instrumentos del BCCR, pero sin contar aún sus certificados de inversión con el respaldo del Estado (Escoto, 2004). Hacia 1995, se abrió mayor espacio a la participación de la banca privada por medio de la aprobación de la nueva Ley Orgánica del BCCR N°7558, así como la aprobación de otras leyes como la Ley de la Moneda, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y otras leyes financieras conexas; otorgando mayor libertad de operación para captar, administrar y manejar los recursos a través de la apertura de la cuenta corriente e incentivando a la competencia con la banca nacional. Dentro de las modificaciones que se logran con Ley N°7558 se citan las siguientes: (Vargas, 2006).

- a) Los bancos privados pueden acceder al redescuento del Banco Central lo que, en caso de problemas de liquidez, les permitiría acceder a recursos que este último proporcionaría.
- b) Se liberalizan las tasas de interés para depósitos en dólares. Y se permitió emitir títulos en dólares con tasa ajustable.
- c) Se elimina la Auditoría General de Entidades Financieras y en su lugar crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
- d) Se establece que el Banco Central solo podrá hacer uso de los instrumentos directos (topes de cartera del crédito, el control de las tasas de interés o el establecimiento de limitaciones a las importaciones), solo en caso de última

instancia, mientras que los instrumentos indirectos (encaje mínimo legal¹; la tasa de redescuento; las operaciones de mercado abierto²), podrá usarlos cotidianamente.

- e) Se elimina el monopolio de los depósitos a la vista que los bancos estatales poseían y que constituía el aspecto central del decreto de nacionalización bancaria de 1948.

En relación a este último punto, la emisión de la nueva Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (1995) en el artículo 60 cita: “Los bancos podrán recibir todo tipo de depósitos y otras captaciones, en moneda nacional o extranjera, de cualquier persona natural o jurídica...tales depósitos y captaciones se regirán, en lo demás por los preceptos de los reglamentos de los propios bancos y por las disposiciones de las leyes comunes en lo que les fueren aplicables” (p. 62).

De esta manera con las reformas inscritas en la nueva Ley, se abrió paso para que diversos grupos internacionales y nacionales lograran instaurarse en territorio nacional y formar parte del actual sistema financiero, tales como el Banco Banex (actualmente HSBC), Banco Internacional de Exportaciones S.A (BIESA), Banco Interfin S.A (actualmente adquirido por Scotiabank), Banco BCT S.A entre otros.

¹ Indica el porcentaje de reserva obligatoria fijado por el Central, que los bancos comerciales deben mantener de cada depósito que reciban del público.

² Son operaciones de venta o compra de títulos de deuda pública que el Banco Central realiza para captar dinero o bien inyectarlo a la economía.

1.3 Planteamiento del Problema

Con base en los antecedentes anteriormente expuestos y ante la preponderancia que adquiere el sistema bancario comercial como agente dinamizador de la economía costarricense, es que la investigación expuesta aborda el tema de la gestión operativa de los depósitos a la vista resaltando como problema central la siguiente interrogante:

¿Cómo es la gestión operativa de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional y el BAC San José luego de la ruptura del monopolio de los depósitos a la vista?

Para responder a esta interrogante, se realiza un análisis comparativo para profundizar acerca de que ha significado para la banca comercial la ruptura en el manejo de los depósitos a la vista en cuanto a la atracción de clientes para captar recursos, es decir, intermediación financiera para ampliar la vinculación de los mismos hacia otros servicios ofrecidos. Se busca además plasmar que bajo las mismas condiciones de fiscalización y mercado existen diferencias en la administración de los depósitos a la vista entre la banca estatal y la privada, al mismo tiempo que se concluirá si verdaderamente valió la pena que la banca privada se incorporara en la captación de fondos del público compitiendo con la banca estatal.

1.4 Justificación del Problema

El sistema bancario costarricense se ha convertido en sector dinámico de la economía, donde sus operaciones avanzan de la mano con los grandes avances tecnológicos en comunicaciones y de la globalización. Sin embargo, existen factores que inciden sobre los objetivos, la administración, las operaciones y finalmente la situación financiera de la banca comercial. Dentro de estos factores son de relevancia los relacionados con el clima económico tanto doméstico como internacional, las políticas macroeconómicas del gobierno y del Banco Central, las políticas de regulación y supervisión del sistema financiero, la estructura del mercado financiero y la calidad de la administración interna de los bancos (Hayden, 1997).

Desde este punto de vista, se torna fundamental en el actual entorno global y las exigencias del mercado, que el sistema bancario costarricense contribuya con el crecimiento económico y al impulso de ciertas políticas que fomenten un ambiente macroeconómico estable, eviten el proceso inflacionario, propicien la competencia y mejoren la supervisión. En este sentido, es importante impulsar un adecuado proceso de intermediación financiera, primordialmente con la captación y manejo de recursos mediante los depósitos a la vista, que resultan un instrumento vital para las entidades bancarias por sus bajos costos y facilidad de manejo.

Ante esta necesidad, tanto el sistema financiero como el bancario deben ser eficientes y realizar las labores de intermediación al menor costo posible reduciendo la brecha entre las tasas de interés activas y pasivas, agilizando los trámites

necesarios tanto para los ahorrantes como a los deudores. Al ser eficiente, ágil y competitivo, se suma valor agregado a la productividad de la economía, porque los agentes pueden disponer de mejores servicios, mayor rapidez para realizar transacciones y costos de intermediación más bajos. Además, la banca costarricense debe explotar todos los recursos disponibles, para lo cual es necesario contar con servicios eficientes en el entorno, en materia de tecnología y comunicaciones. Pero para que el sistema bancario sea solvente, se necesita a su vez, de una infraestructura apropiada que apoye la adecuada y eficiente conducción de las operaciones bancarias. Dentro de esa infraestructura hay que señalar especialmente el marco institucional, el cual comprende los aspectos legales y administrativos así como las políticas que, en su conjunto, determinan el marco operativo en que pueden desenvolverse los bancos, puesto que en ocasiones las iniciativas de la banca comercial se ven en parte limitadas por la existencia de trabas, prohibiciones o requisitos legales que impiden a los bancos estatales administrarse con eficacia y eficiencia y responder con rapidez a los cambios que el entorno del mercado financiero y la tecnología le imponen constantemente (González y Camacho, 1994).

Tomando en cuenta las razones expuestas anteriormente, la presente investigación elabora un análisis comparativo durante el período 2003 al 2009 acerca de la gestión operativa de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José. Se han seleccionado estas dos instituciones financieras por ser representantes del sector bancario público y privado consecutivamente, y en razón de tener una fuerte solvencia y liquidez dentro del sistema bancario nacional además de ser entidades con una considerable posición y participación en el

mercado bancario si se les compara con el resto de los participantes de la banca nacional así como a nivel Centroamericano. Ejemplo de esto es la posición prestigiosa que ocupa el Banco Nacional de Costa Rica a nivel centroamericano, de acuerdo al Ranking Centroamericano 2008, donde este continua siendo el banco más grande de la región desde el punto de vista de activos y utilidades, mientras que el BAC San José sobresale dentro de la gama de bancos privados no sólo porque es un banco que ha mantenido a nivel centroamericano una de las mejores posiciones desde el punto de vista del desempeño bancario, sino también porque en el ámbito nacional se posiciona dentro de los primeros bancos privados con mayores activos, utilidades y patrimonio (Angulo J. 2007). Además, partiendo del hecho de que todos los procedimientos de operación, capacitación de recurso humano, políticas internas así como los productos y servicios financieros que ofrecen ambas entidades a los clientes desde su propia línea comercial son universales y estandarizados, de forma tal que los resultados que se consigan son generalizados de manera integral para cada subconjunto financiero que forma parte de estas entidades bancarias.

1.5 Objetivos del Estudio

La investigación plantea el siguiente objetivo general y específicos que sirven de base al conjunto de conclusiones y recomendaciones según el resultado del análisis.

1.5.1 Objetivo General

Analizar comparativamente la gestión operativa de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José durante el período 2003 al 2009.

1.5.2 Objetivos Específicos

1.5.2.1 Caracterizar los principales rasgos del sistema financiero y bancario costarricense a partir de la apertura de los depósitos a la vista.

1.5.2.2 Analizar las ventajas de los depósitos a la vista como instrumento de captación por parte de la banca comercial.

1.5.2.3 Comparar la gestión operativa de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José.

1.5.2.4 Elaborar recomendaciones a partir del análisis comparativo de la gestión operativa de ambas entidades.

1.6 Conceptualización de las Variables

La conceptualización de las variables permite presentar de manera resumida los instrumentos que se utilizaran durante el desarrollo del estudio investigativo a través del desglose de las variables específicas y las variables generales obtenidas a través de los objetivos específicos. Barrantes R. (2003) define una variable como “todo rasgo, cualidad o característica cuya magnitud puede variar en individuos, grupos u objetos. Es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación” (pág. 137).

De esta manera a través del uso de la conceptualización de las variables, se detalla en el cuadro # 1 un panorama acerca de la manera en que cada uno de los objetivos específicos son abordados, estableciendo para cada uno, la variable general y al mismo tiempo las interrogantes que se derivan, de forma tal, que se logre determinar el indicador correspondiente a cada una de las interrogantes e instrumentos de investigación para responder a los objetivos planteados tales como la consulta de bibliografía, análisis documental, indicadores financieros, además de la aplicación de encuestas y entrevistas.

Cuadro # 1
Conceptualización de las Variables

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIO	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	INSTRUMENTOS
1. Caracterizar los principales rasgos del sistema financiero y bancario costarricense a partir de la apertura de los depósitos a la vista.	1. Sistema Financiero y Bancario	1. ¿Cuáles son las funciones del sistema financiero nacional y del sistema bancario nacional? 2. ¿Cuáles son los servicios que brinda el sistema financiero nacional y el sistema bancario nacional? 3. ¿Cuáles son las características del sistema bancario nacional y del sistema financiero nacional? 4. ¿Cómo incidió la apertura de los depósitos a la vista al funcionamiento el sistema bancario nacional?	1. Funciones 2. Servicios 3. Caracterización 4. Apertura	1. Consulta bibliográfica (libros, revistas, periódicos, etc.). 2. Entrevistas no estructuradas a jefes bancarios 3. Entrevistas semiestructuradas al personal del BNCR y el BAC 4. Encuestas estructuradas a usuarios del BNCR y del BAC
2. Analizar las ventajas de los depósitos a la vista como instrumento de captación por parte de la banca comercial.	2. Depósitos a la vista	1. ¿Cuáles son las características de los depósitos a la vista del Banco Nacional y del BAC San José? 2. ¿Cuáles son los tipos de depósitos a la vista que maneja el BNCR y el BAC? 3. ¿Cuáles son las ventajas del uso de los depósitos a la vista para el BNCR y el BAC?	1. Caracterización 2. Tipos 3. Beneficios	1. Consulta bibliográfica (libros, revistas, periódicos, etc.). 2. Entrevistas no estructuradas a jefes bancarios 3. Entrevistas semiestructuradas al personal del BNCR y el BAC 4. Encuestas estructuradas a usuarios del BNCR y del BAC
3. Comparar la gestión operativa de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José.	3. Gestión Operativa	1. ¿Cómo es el manejo que le da el Banco Nacional y el BAC San José a los depósitos a la vista? 2. ¿Cómo el Banco Nacional y el BAC San José utilizan los depósitos a la vista para vincular a los usuarios a otros servicios bancarios? 2. ¿Cómo es la calidad del servicio de captaciones de depósitos a la vista de parte del Banco Nacional y del BAC San José?	1. Gestión 2. Vinculación 3. Calidad de servicio	1. Consulta bibliográfica (libros, revistas, periódicos, etc.). 2. Entrevistas no estructuradas a jefes bancarios 3. Entrevistas semiestructuradas al personal del BNCR y el BAC 4. Encuestas estructuradas a usuarios del BNCR y del BAC 5. Indicadores financieros publicados por la SUGEF

Fuente: Elaboración propia

Capítulo II

Marco Teórico

Capítulo II

Marco Teórico

En el capítulo que se desarrolla a continuación, se esboza una caracterización del sistema financiero y bancario costarricense, así como de la conceptualización y estructura de los depósitos a la vista además de los factores que influyen sobre el funcionamiento operativo bancario. Complementariamente se hace mención de dos teorías económicas que explican el funcionamiento de dicho sector a través de la recopilación teórica de diferentes autores y estudios

2.1 Sistema Financiero

El sistema financiero se desenvuelve a través del mercado de fondos prestables el cual se crea con la parte del ingreso que las personas ahorran en vez de consumirlo para prestarlo a las unidades deficitarias quienes utilizan dichos fondos para llevar a cabo sus proyectos de inversión; este proceso se ve incentivado a través de las tasas de interés, es decir, a mayor tasa de interés mayor es la cantidad ofrecida de fondos prestables.

Según Espinosa (1997), el sistema financiero se puede definir como: “Un conjunto de instituciones que de una u otra manera se encuentran dentro de un determinado marco jurídico, es decir, dentro de una serie de leyes y normas que

rigen el funcionamiento de un sistema que administra y dirige los diferentes activos financieros, permitiendo la transferencia de esos activos entre ahorrantes e inversionistas y/o brindan servicios financieros de diversa índole” (p. 21). Escoto (2004) agrega: “Si no se contara con la existencia del sistema financiero, las unidades económicas estarían condenadas al autofinanciamiento, lo cual conduciría a una asignación deficiente de los factores de producción, se desperdiciarían oportunidades de inversión, se reducirían las posibilidades de crecimiento económico y se desfavorecería la especialización” (p. 214). El costo de oportunidad que representa para las unidades superavitarias posponer el gasto de los recursos de que disponen y ahorrarlo canalizándolo hacia la inversión financiera a través del sistema financiero, hace que el proceso de intermediación financiera tomen esos recursos para otorgarlo a las unidades deficitarias, tomando en cuenta las diferentes necesidades financieras de los ahorradores e inversores.

La Ley Orgánica del Banco Central N° 7558 (1995) en el artículo 166, define la intermediación financiera como: “la captación de recursos financieros del público, en forma habitual, con el fin de destinarlos, por cuenta y riesgo del intermediario, a cualquier forma de crédito o inversión en valores, independientemente de la figura contractual o jurídica que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que se formalicen las transacciones” (pág. 36). González C, Vargas T. (1993) añaden que el sistema financiero “...es un elemento importante de la infraestructura institucional necesaria para que los demás mercados funcionen bien, además de contribuir significativamente a mejorar la eficiencia global de la

economía” (p. 20). Es decir, a través de la prestación de servicios financieros, las economías consiguen producir más bienes y servicios, a partir de la existencia de recursos y factores de la producción, al mismo tiempo que permite mejorar el uso de los recursos para obtener un plus de bienestar a menores costos y bajo riesgo. De esta manera el sistema financiero es el marco en el cual los prestamistas y los prestatarios convergen mediante la intermediación de un conjunto de participantes dentro del sistema financiero.

Durante los años setenta e inicios de los ochentas, se manifestó en la región Latinoamérica, una serie de factores externos e internos, como elevados precios del petróleo, aumento de las tasa de interés internacionales, agotamiento del modelo de industrialización³, desequilibrios fiscales y de la balanza de pagos, caída en los precios de exportación; que hicieron que el sistema financiero costarricense se desarrollara en un medio represivo tornándose muy poco desarrollado y a la constitución de un sistema “informal” de entidades financieras no reguladas dedicadas a captar recursos de diversos agentes económicos y prestar a tasas de mercado. Como lo menciona Matarrita y Ledezma (2004) “se desestimuló el ahorro y las operaciones de intermediación financiera, mientras que los rendimientos en términos reales fueron negativos...la crisis se manifestó a largo de las economías latinoamericanas, siendo una época de ineficiencia estructural e insuficiente capacidad competitiva a nivel internacional” (p. 22).

³ I.S.I: Modelo de sustitución de importaciones.

Hacia el año 1984 las autoridades económicas se dieron a la tarea de iniciar el proceso de reestructuración en el sistema financiero en búsqueda de mayor competitividad de las tasas de interés locales versus las internacionales, así como mantener el ahorro local, evitar fugas masivas de capitales y vincularse a las condiciones ideales de los mercados foráneos de recursos financieros. De acuerdo con Lizano (1999), el proceso de reformas en el área financiera se caracterizó con la creación de nuevos instrumentos financieros, una mayor apertura de la cuenta de capitales con la flexibilidad del régimen cambiario, se permitió a los bancos privados emitir títulos y captar recursos a plazos cada vez más cortos y se otorgó mayor participación a los intermediarios bancarios y no bancarios, lo cual incitó a aumentar la competencia dentro del sector financiero con el propósito de reducir los costos de intermediación financiera y mejorar los servicios bancarios.

Entre otras de las medidas ejecutadas estuvo la mayor flexibilidad y libertad brindada a los intermediarios financieros para tomar sus decisiones y ejecutar operaciones bancarias, es decir, el Banco Central en un proceso paulatino eliminó los límites cuantitativos de crédito; dejó en libertad a los intermediarios financieros en un proceso de varias etapas, para fijar las tasas de interés pasivas y las tasas de interés activas⁴. Adicionalmente, se reforzó la supervisión prudencial bajo la idea de que si se concedía una mayor libertad a los intermediarios financieros sin mejorar las funciones de supervisión, control e intervención, se podría caer rápidamente al libertinaje, con serios perjuicios para la economía (Lizano, 1999).

⁴Las tasas de interés activas hacen referencia a las tasas que las entidades bancarias cobran al público, mientras que las tasa de interés pasivas son aquellas que las entidades financieras pagan al público.

Entre 1988 y 1995, de acuerdo a lo que menciona Vargas (2006), se fueron aprobando una serie de reformas legales que agregaron mayor peso al proceso de liberalización y desregulación del sistema tales como la Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República N° 7107⁵, Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias y Reforma a la Ley del Mercado de Valores y del Código de Comercio N° 7523⁶; Ley Orgánica del Banco Central N° 7558⁷. Adjuntamente, se liberalizaron las tasas de interés para depósitos en dólares, se permitió emitir títulos en dólares con tasa ajustable, se eliminó la Auditoría General de Entidades Financieras y en su lugar crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF); así como la Ley Reguladora del Mercado de Valores N° 7732⁸. También se instaura el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) que incluye y dirige los tres órganos de supervisión (SUGEF, SUPEN, SUGEVAL). Con las nuevas reformas, se logra sentar las bases del actual sistema financiero generando valor agregado a la economía nacional, debido a que este pasa a tomar un papel protagónico como intermediario al menor costo posible reduciendo la brecha entre las tasas de interés activas y pasivas, agilizando los trámites de los ahorrantes-deudores y canalizando los recursos provenientes de agentes superavitarios a los deficitarios.

⁵ Firmada el 4 de noviembre de 1988, la cual buscaba fortalecer el sistema de supervisión y control al transformar la Auditoría General de Bancos en la Auditoría General de Entidades Financieras.

⁶ La cual intenta instaurar el régimen privado de pensiones complementarias y su vez la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) para la supervisión de esos regímenes.

⁷ Firmada el 3 de noviembre de 1995, la cual elimina el monopolio de las cuentas corrientes que los bancos estatales poseían, además de permitir a la banca privada acceder al redescuento del Banco Central, es decir, que si la banca privada se encuentra en problemas de liquidez, con la nueva Ley se les permitía acceder a recursos que este último proporcionaría.

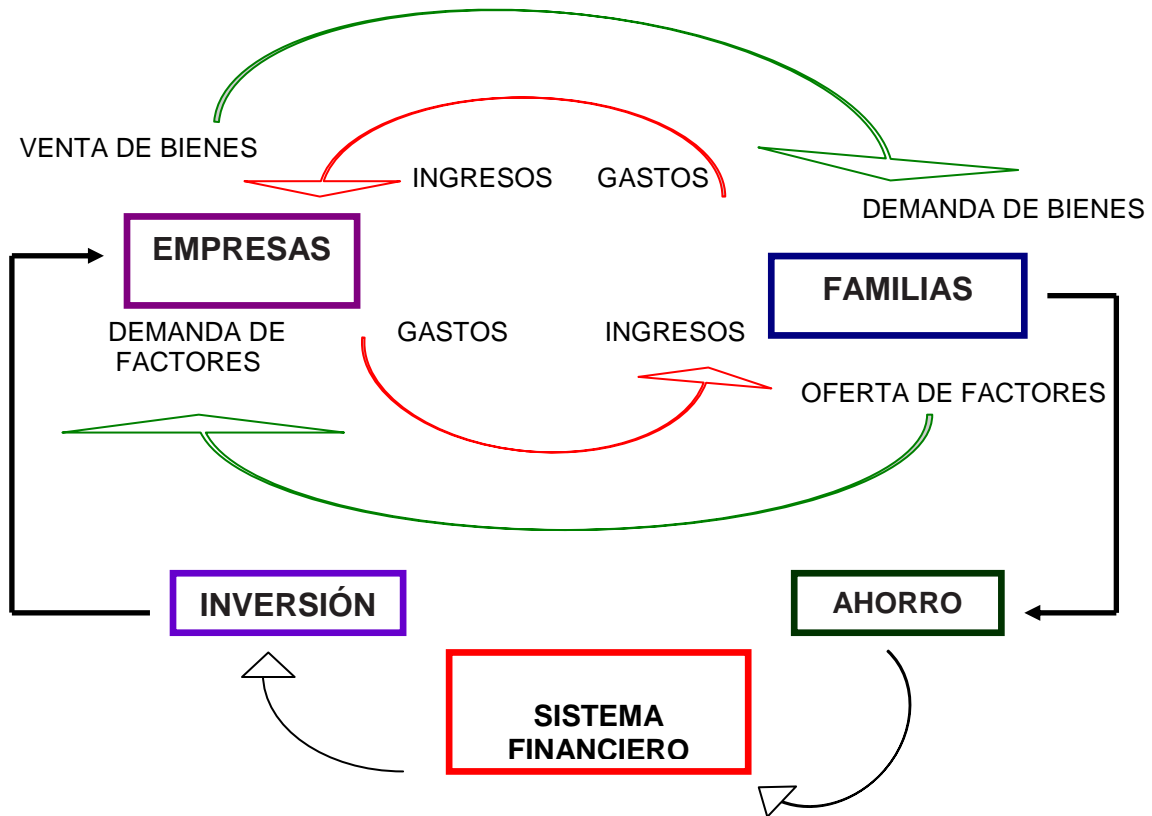
⁸ Ratificado el 27 de enero de 1998, en la cual se elimina la Comisión Nacional de Valores para crear la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

Existe un modelo económico que explica el funcionamiento básico que al mismo tiempo permite entender visualmente el papel que toma el sistema financiero en su interior llamado el modelo de corriente de flujo circular. El modelo supone la existencia de dos sectores: las empresas, las cuales son productoras de bienes y servicios de consumo final, y por otro lado, los consumidores (o entiéndase familias) productoras de los bienes finales (Matarrita y Ledezma, 2004). Tanto las empresas como los consumidores, desarrollan actividades en el mercado de los bienes y servicios de consumo final como en el mercado de los factores de producción, empleados en el proceso productivo⁹. Los consumidores son demandantes de las mercancías que se generen en el mercado de los factores de producción, mientras que las empresas son los oferentes de los bienes y servicios que se producen. Esto indica que los gastos de los consumidores serán los ingresos que reciben las firmas por la venta de bienes y servicios producidos, mientras que los ingresos de los consumidores provendrán de los gastos que las firmas ejecuten en adquirir los factores de producción para producir mercancías.

Por otra parte, en el mercado de factores de la producción, la propiedad de los mismos se halla en manos de las familias o de los consumidores. Las empresas ejercen sobre ellos una demanda derivada de la propia que enfrentan por los bienes que producen. De esta manera, los gastos que realizan las empresas para adquirir los distintos factores productivos se convierten en los ingresos de los dueños de tales recursos (consumidores), tal como se aprecia en la siguiente figura:

⁹ Matarrita y Ledezma aclaran que al hablar de factores de producción se hace referencia a la tierra, el capital financiero, mano de obra, tecnología, información y recursos naturales.

Figura #1
Modelo Corriente del Flujo Circular



Fuente: Matarrita y Ledezma (2004)

Bajo este esquema, los gastos son iguales a los ingresos, es decir, todos los ingresos que recibe un sector, serán los gastos del otro sector y viceversa; pero, si un sector decide no gastar todo el ingreso que ha recibido, se presentará un ahorro, traducido en un desequilibrio temporal porque ese dinero no se está incorporando al modelo del flujo circular, y de no incorporarse, no se estaría alcanzando el equilibrio. Cuando esto sucede, el sistema financiero puede participar por medio de la captación de dicho excedente para destinarlo en inversión inyectando de recursos el proceso de producción, de forma tal, que cambiaría la condición de equilibrio anterior

(gastos igual a ingresos), a inversión igual a ahorro (Matarrita y Ledezma, 2004). En este sentido, se aprecia nuevamente el papel relevante que toma el sistema financiero como intermediario en el funcionamiento general de las economías, acelerando el proceso de ahorro e inversión a través de la gama de servicios¹⁰ que brinda a los agentes económicos.

A nivel nacional, existen estudios que recalcan la importancia del sistema financiero, uno de estos estudios es el denominado Diagnóstico de la Economía Costarricense elaborado por Mideplan, el cual hace referencia que si no existiera el sistema financiero, o si lo hubiese pero donde la intermediación financiera fuera costosa, los empresarios privados se verían obligados a auto-financiar sus proyectos de inversión, de forma tal, que se verán guiados a llevar a cabo proyectos de menor escala que presumiblemente, resultarán menos eficiente. Sin embargo, este estudio revela que el desarrollo del sistema financiero nacional a pesar del fuerte empuje vivido en las dos décadas anteriores, continúa siendo limitado por la existencia de una serie de fallas que no permiten un desarrollo eficiente y profundo.

Entre las diversas razones citadas, destaca la persistencia de altas tasas de encaje mínimo¹¹, altos costos de intermediación, existencia de injerencia política en las decisiones de los bancos estatales y al mismo tiempo altas concentraciones de la cartera de los bancos estatales en títulos del Gobierno y del Banco Central lo cual es

¹⁰ Por ejemplo servicios de transformación de liquidez, de riesgo, de vencimiento, de tamaño y diversas posibilidades atractivas de inversión.

¹¹ Actualmente los bancos comerciales mantienen un encaje como reserva en el Banco Central del 15% sobre los ahorros a la vista y en cuenta corriente, mientras que los bancos privados mantienen en el Banco Central un peaje equivalente al 17% de los depósitos a la vista en colones y dólares (Leal D, 2008).

difícil de cambiar por implicaciones monetarias y políticas. Además no existen reconocimientos en materia de rendimientos sobre los recursos que los bancos trasladan al Banco Central por encaje, y el Banco Central continúa reflejando un persistente déficit por las actividades cuasifiscales¹² que limitan la autonomía de la política monetaria y por tanto merman la credibilidad de los agentes económicos sobre las decisiones del Gobierno y del ente emisor al generar altas tasas inflacionarias en comparación con los principales socios comerciales que lo obligan a mantener elevados encajes legales y a participar activamente con operaciones de mercado abierto.

Un segundo estudio, de Angulo (2006), titulado: Valoración de la contribución del sector financiero costarricense al crecimiento económico, coincide en recalcar que existen una serie de factores que limitan la competitividad del sistema financiero nacional y la capacidad para ser competitivo; manifestando que el actual sistema financiero es “un mercado financiero segmentado, altamente concentrado y poco competitivo, con elevados márgenes de intermediación y escasa profundización de servicios financieros” (p. 5). De acuerdo a este mismo autor, la organización financiera es el producto del proceso de liberalización donde se pasó de un monopolio estatal a una forma de organización oligopolística con grandes concentraciones de negocio en unos pocos operadores públicos y privados.

¹² Se refiere a la utilización de instrumentos del Banca Central para el financiamiento público, las cuales le generan deuda y desequilibrio en sus finanzas.

2.2 Sistema Bancario

El desarrollo económico y del sistema financiero esta muy entrelazado y depende en su gran mayoría por la conformación del sistema bancario debido que el mismo permite aumentar las posibilidades de producción y de consumo, brindando recursos a muchos empresarios con buenas oportunidades productivas pero con pocos recursos propios mediante lo que se conoce como proceso de intermediación financiera; logrando así que la sociedad mejore la asignación de sus recursos y el ahorrante participe de las ventajas de los proyectos rentables que emprenden otros.

Las instituciones bancarias tuvieron sus orígenes en Inglaterra con los llamados orfebres quienes se dedicaban custodiar el oro y los objetos de valor de las personas. En un inicio los puestos eran simple almacenes donde los depositantes dejaban el oro para la custodia recibiendo a cambio un recibo para recuperar posteriormente el oro y pagar una pequeña suma por la custodia. Con forme pasó el tiempo, los orfebres se dieron cuenta que no era necesario devolver a los agentes económicos exactamente la misma pieza de oro que se ha había sido entregada para custodiar, debido a que los clientes estaban dispuestos a tomar cualquier otra siempre y cuando tuviera el mismo valor. Esta situación favoreció a los orfebres para prestar a su vez el oro; más sin embargo con el tiempo, los instrumentos financieros desplazaron el oro como material de intercambio debido a que se hizo evidente que el valor total de los instrumentos financieros excedía el valor del oro que los respaldaba (Samuelson P, Nordhaus W. 1999; Hernández, 2002).

Para el año 1605 en Holanda se creó el Banco de Ámsterdam, dejando de lado la figura de sociedad familiar o personal para ser integrada por comerciantes, lo que dio paso a la expansión mundial de mencionada institucionalidad (Aching, 2006). Desde una perspectiva macroeconómica, la naturaleza de la actividad bancaria y la posición de los bancos como intermediarios, hace que los agentes económicos sean importantes en el mecanismo de transmisión de la política monetaria. Un sistema bancario no competitivo podría no traspasar completamente o retrasar el efecto de los cambios en la tasa de política monetaria hacia los ahorrantes y demandantes de crédito.

El concepto de banco es una concepción individual que según Escoto (2001): “está íntimamente relacionado con la creación de dinero, lo que convierte a los bancos en intermediarios financieros monetarios creadores de dinero por el uso de los depósitos a la vista del público, a diferencia de otros intermediarios que solo captan recursos a plazo y no pueden crear dinero” (p. 32). Adicionalmente el sistema bancario es una institucionalidad compacta tanto a nivel nacional como internacional, que se conforma por una amplia gama de agrupaciones que se pueden clasificar por su actividad en: banca comercial, banca de desarrollo, banca de inversión y banca múltiple; y por su propiedad patrimonial en: bancos multilaterales o internacionales, bancos estatales y bancos privados (Escoto, 2001).

A través del proceso de intermediación financiera se definen las operaciones como negocios y contratos entre el banco y los clientes; estas se pueden clasificar en operaciones pasivas, mediante la captación en cuenta corriente y cuentas de ahorro;

y las operaciones activas, las cuales, son el proceso de colocación de los recursos vía financiamiento (Escoto, 2001; Meoño y Vinicio, 2005). Ante dicha estructura operacional sale a relucir la presencia de la banca comercial que se dedica a la intermediación monetaria simple y pura en la cual resalta su capacidad de convertirse en administradores de una parte importante de la oferta monetaria de las economías, mediante, la virtud de captar depósitos para generar dinero nuevo con la función de ser proveedor de crédito. La banca comercial es definida por Escoto (2001) de la siguiente forma:

“Entidad que se dedica al negocio de recibir dinero en depósito y darlo a su vez en préstamo. Aparece así como comerciante de dinero. Pero debe considerarse que al hablar de término comercial se hace referencia, no solo al comercio de dinero y a operaciones de crédito de corto y mediano plazo, sino al comercio de servicios financieros, con el objetivo de maximizar sus utilidades” (p. 42-43).

Al mismo tiempo estas organizaciones presentan diferencias en el funcionamiento interno, la manera en que manejan y ofrecen los servicios al público en general basados en el tipo de operaciones que ejecutan tanto en el país sede como en el exterior, estructura organizativa, el personal bancario, la clientela, las políticas gerenciales y las influencias gubernamentales. (Meoño y Vinicio 2005).

Por otro lado, ante la dinámica presente en la banca comercial sale a relucir el concepto de banca de desarrollo cuyo objetivo según Escoto (2001) es procurar el desarrollo de empresas concediéndoles crédito diferenciado a tasas de interés de

mercado, a mediano y largo plazo; para permitir que logren una buena rentabilidad en su negocio, con el fin de incentivar el desarrollo social y no el lucro propiamente del banco. En Costa Rica mencionada banca se concibe desde 1997 con el objetivo de canalizar recursos en préstamos hacia los microempresarios y brindarles asesoría financiera y administrativa que los haga competitivos con el fin de ampliar la red empresarial de la economía, facilitar un mayor bienestar social e insertarlos ante la competencia con empresas de mayor capital y volumen (Murillo, 2007).

Así mismo, la banca de inversión es definida por Escoto (2001) como: "...organizaciones que aseguran y distribuyen nuevas inversiones de valores y ayudan a los negocios a obtener financiamiento" (p. 45), y se caracteriza por brindar servicios bursátiles por medio de la cual los agentes superavitarios tienen acceso a una mayor diversidad de instrumentos para aumentar los réditos de sus capitales. Por otro lado, se amplía las opciones de financiamiento para los agentes deficitarios según sus necesidades.

Existe otra clasificación bancaria denominada banca múltiple, la cual ofrece una mezcla de las diferentes categorías de la banca (comercial, desarrollo e inversión); esta posee un amplio rango de acción debido que tienen la oportunidad de ofrecer todos los servicios que se pueden acceder en cada una de dichas organizaciones en específico (Escoto, 2001).

Paralelamente el sector bancario también presenta otra categorización la cual es determinada por su origen patrimonial, indiferentemente de sus funciones y

servicios. Es así como se expone a las entidades de propiedad de diferentes estados y que nacen bajo convenio internacional como bancos multilaterales o internacionales, como por ejemplo el Banco Mundial y el Banco Centroamericano de Integración Económica (Escoto, 2001).

Por otro lado, se hacen presentes los bancos cuyos capitales provienen del sector privado, conformado en su gran mayoría por sociedades anónimas y sociedades de responsabilidad limitada, conocidos los primeros como Bancos Comerciales Privados y los segundos como Bancos Cooperativos y Bancos Solidaristas. Contrario a esta figura se encuentra la banca con fondos provenientes del Estado, dichas entidades poseen personería jurídica propia e igualmente autonomía de derecho público e independencia en su administración pero brindan especial colaboración con el poder ejecutivo de su país (Ley Orgánica Sistema Bancario Nacional N° 1644, 2008).

En el ámbito bancario, hay estudios que resaltan la importancia que concentra el sistema bancario en el dinamismo de la economía nacional. Destaca en primera instancia, la investigación realizada por Monge, M. y Villalobos, S. (2007) denominado “Efecto de la Entrada de los Megabancos en la Dinámica de Competencia y Estructura del Sistema Bancario Costarricense” donde ambos autores explican el cambio estructural acontecido en la banca costarricense a partir del año 1995 producto de fusiones y adquisiciones; al mismo tiempo destacan la participación significativa de los bancos del Estado dentro del mercado, donde estos se han visto obligados a incrementar la cobertura de servicios por todo el territorio

nacional para satisfacer las diferentes necesidades de la población, a causa de la competencia que los bancos con capital extranjero radicados en territorio nacional representan.

En otro estudio realizado por Herrero L., Llach K., Monge J. y Sibaja M. (1990) titulado “Efectos de la Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República sobre el Sector Bancario Costarricense” donde los escritores reseñan históricamente el contexto del sistema bancario costarricense para analizar los aspectos relevantes de los orígenes de la ley, los objetivos y alcances dentro del sistema bancario, así como los efectos e implicaciones en la estructura y desarrollo bancario con una tendencia hacia la eficiencia y la modernización presente en la banca mundial.

Complementariamente el Banco Central de Costa Rica elaboró un estudio dirigido por Cruz O., Durán R., Mayorga M. y Muñoz E. (2000), titulado “Organización y Comportamiento Estratégico en la Industria Bancaria Costarricense”, analizando la evolución de la banca costarricense en la década de los noventa ante los cambios estructurales en la banca a causa de la implementación de la Ley de Modernización del Sistema Financiero donde se rompió tanto el monopolio de los depósitos en cuenta corriente que habían mantenido los bancos estatales, así como el acceso al redescuento de parte de la banca privada. Así mismo son destacables algunas barreras aun presentes como la garantía explícita en la banca estatal por parte del Estado.

Adicionalmente, Cruz et al. (2000), determinan que la industria bancaria busca oportunidades de negocios tanto en el segmento corporativo como al detalle, mediante el aumento de su presencia en el territorio nacional, luchando al mismo tiempo por romper las barreras tecnológicas y de recursos financieros para poder competir ante nuevas entidades financieras provenientes del extranjero que arriban con mayores recursos. En cuanto a rentabilidad el estudio concluye que el sistema bancario costarricense se encuentra en niveles satisfactorios tanto en relación con países de similares condiciones como con países más grandes y desarrollados.

2.3 Depósitos a la vista

Con la reestructuración del sistema financiero y la creación tanto de la nueva Ley Orgánica del Banco Central N°7558 como la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N°1644, el sistema bancario y en especial la banca privada vio por primera vez la posibilidad de recibir depósitos en cuenta corriente y ahorro tanto en moneda nacional como extranjera y tener acceso a redescuentos. Propiamente el artículo 58 de la Ley 1644 describe las fuentes de recursos que puede mantener la banca comercial entre las cuales se menciona el capital y reservas propias del banco que por ley puede disponer, fondos del Banco Central mediante la realización de las operaciones de crédito, contratación de empréstitos en el país o en el extranjero, otras captaciones en moneda nacional o extranjera y todo tipo de depósitos. En virtud de este privilegio, se abrió paso al estímulo de la competencia bancaria comercial reflejada en la movilización de recursos, en la creación de nuevos servicios

adaptados a las exigencias del mercado global y nacional y al aumento de las operaciones pasivas procedentes del público.

El artículo 59 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, cita que la banca privada puede percibir depósitos a la vista siempre y cuando mantenga un saldo mínimo de préstamos a la banca estatal equivalente a un diecisiete por ciento (17%) una vez deducido el encaje correspondiente de las captaciones totales a plazos de treinta días o menos tanto en moneda nacional como extranjera, y mantener un saldo equivalente a un diez por ciento (10%), en créditos dirigidos a los programas que, para estos efectos y por decreto, obligatoriamente indicará el Poder Ejecutivo” (p. 61-62). Adicionalmente el artículo 60, agrega que los depósitos y las operaciones en cuenta corriente se regirán por los reglamentos internos de cada banco en particular, así como las indicaciones expuestas en la citada ley; mientras que tanto el Estado como las entidades públicas solo podrán hacer depósitos y operaciones en cuenta corriente y de ahorro por medio de los bancos comerciales del Estado.

El depósito bancario de acuerdo con lo que expone Escoto R. (2004) se define como “una operación por la cual el depositante entrega a la entidad bancaria una suma de dinero con el compromiso de su restitución en la misma especie, en fecha prefijada o cuando el cliente lo solicite” (p.56). Otra definición para los depósitos es la entrega de dinero, títulos o valores a una institución bancaria con el objeto de que se guarden y se regrese a un plazo específico. Un ejemplo de depósito a la vista es la cuenta de cheques, en la que el depositante puede girar cheques y retirar fondos sin notificación por adelantado (Businesscol.com, 2009).

Una de las categorías de los depósitos son los denominados depósitos a la vista; surgen de la necesidad constante del sistema bancario de captar nuevos capitales para ponerlos a trabajar a cambio de ofrecer una compensación en forma de intereses pagaderos sobre la cantidad de dinero que el cliente que depositó. Forman parte del grupo de operaciones pasivas que ejecuta la banca comercial, es decir, de aquellas a través de las cuales la entidad bancaria capta fondos del mercado. Presentan la facilidad de la disponibilidad inmediata de los fondos depositados en ellos sin ningún tipo de penalización a través de algunos instrumentos bancarios tales como los cheques, las tarjetas de débito o crédito, los pagarés y en ventanilla de manera personal (Businesscol.com, 2009).

Los depósitos a la vista se dividen en cuentas de ahorros y cuentas corrientes. Los primeros se caracterizan por ser el método más tradicional de captación de recursos por parte de las entidades bancarias, la cual se caracteriza por ofrecer el pago de intereses de manera periódica y por ser cuentas embargables¹³ (Escoto, 2004). Se distinguen además por estar asociados a una libreta de ahorro o tarjeta de débito no pudiendo utilizar cheques, sin embargo tienen la facilidad de que pueden ser retirados en cualquier momento por el titular y aún cuando para la banca comercial este factor no resulte tan atractivo, el conjunto de todos los depósitos de ahorro a la vista constituyen una fuente importante de recursos para ofrecer en préstamo a los agentes económicos. Los segundos de acuerdo a lo que establece el Código de Comercio (1964), pueden ser utilizados en cualquier momento a voluntad

¹³ Con excepción de las cuentas provenientes del Banco Popular y Desarrollo Comunal debido a que están protegida por la Ley Orgánica interna a excepción de embargo por pensión alimenticia.

y requerimiento del titular de la cuenta debido a que “permiten al banco utilizar los fondos depositados y al cuentacorrentista girarlos a voluntad” (p. 105).

El artículo 612 del Código de Comercio define de la siguiente manera la cuenta corriente: “es un contrato por medio del cual un banco recibe de una persona dinero u otros, valores acreditables de inmediato en calidad de depósito o le otorga un crédito para girar contra él” (p. 105). Otra definición para cuenta corriente de acuerdo a Samuelson y Nordhaus (1999) citado por Villalobos A. (2000) es la siguiente “se entiende por cuentas corrientes todo depósito que se efectúe en un banco comercial contra el que pueden extenderse cheques y que es, por tanto, dinero para transacciones” (p. 127). La cuenta corriente está caracterizada además por incluir un contrato escrito, incluir un registro de firmas para permitir el uso de cheques¹⁴. Al mismo tiempo se distinguen por ser cuentas en la que se registran débitos y créditos mutuos entre el titular de la cuenta y el banco comercial; pueden ser cerradas bajo consentimiento de las partes o bien cuando el banco considere pertinente debido al mal uso de esta. Además son cuentas inviolables, es decir, los bancos sólo podrán suministrar información sobre esta con previa autorización del cuentacorrentista o por resolución judicial (Código de Comercio, 1964).

Desde el punto de vista de la teoría económica, los depósitos a la vista forman parte de la oferta monetaria¹⁵. Son una forma de dinero fiduciario usado por los

¹⁴ “Los cheques es un documento que permite pagar una determinada cantidad de dinero depositado en una cuenta cuya identificación va impresa en el documento” (López J., González A. 1998, p. 72)

¹⁵ La oferta monetaria se llama a la “Cantidad de dinero y monedas, títulos bancarios, cheques, cuentas bancarias., cuentas corrientes” que circula en la economía para efectuar las diferentes transacciones. (Dornbusch, Fischer, Startz, 1998, p. 242).

bancos con dos fines: el primero crear dinero y la segunda aumentar la oferta monetaria a través del mecanismo del crédito (Romero, 1997). En términos monetaristas, la oferta monetaria está constituida por cuatro agregados monetarios M1, M2, M3 y L. El agregado M1 es el agregado monetario que más se asemeja a la definición del dinero como medio de pago; incluye la totalidad de todas las monedas y billetes en circulación en manos de los agentes económicos más depósitos en cuenta corriente no generadores de intereses¹⁶ y cheques de viaje¹⁷. Se caracterizan además porque son los activos más líquidos, es decir, los que pueden utilizarse sin ningún tipo de restricciones de manera rápida y barata para hacer pagos (Dornbusch, Fischer, Startz, 2002).

Seguidamente M2 incluye los activos de M1 más el cuasidiner¹⁸, es decir, incluye aquellos activos que no son inmediatamente líquidos, pero casi pueden usarse como medio de pago tal como los fondos de inversión en el mercado de dinero administrados por los corredores de comercio¹⁹, cuentas de depósitos en el mercado de dinero administrados por los bancos comerciales, depósitos de ahorro²⁰ y pequeños depósitos a plazo²¹ (Dornbusch, Fischer, Startz, 2002; Samuelson P, Nordhaus W. 1999). En cuanto a M3 está conformado por M2 más activos menos líquidos como los enormes depósitos negociables²², todos los demás tipos de

¹⁶ Particularmente Branson W. (1979), especifica que las monedas y billetes junto con los depósitos a la vista son los activos que se caracterizan porque se aceptan como medio de cambio en la economía.

¹⁷ Solo cheques emitidos por instancias no bancarias.

¹⁸ Se llama cuasidiner¹⁸ porque el agente económico no puede hacer uso del dinero hasta la finalización de un plazo determinado establecido previamente por la entidad bancaria. Significa que puede convertirse en efectivo en un breve plazo sin perder valor alguno.

¹⁹ Son depósitos pagaderos de intereses que se invierten en activos de corto plazo.

²⁰ Son depósitos en las entidades bancarias y otras instituciones de ahorro intransferibles a través de cheques.

²¹ Son depósitos portadores de intereses con fecha específica de vencimiento.

²² Son depósitos portadores de grandes intereses

certificados de depósito y acuerdos de recompra²³. Por último, L, está constituido por M3 más aquellos activos que no son dinero en sí mismo, tales como pagarés y otros instrumentos financieros muy poco líquidos tales como los bonos de ahorro del Estado, aceptaciones bancarias²⁴, efectos comerciales²⁵ y pagarés a corto plazo. (Dornbusch, Fischer, Startz, 2002). Una aclaración importante que hace la teoría es que a pesar de que M1 es el indicador monetario más importante como medio de pago, es M2 el agregado que las autoridades monetarias vigilan más de cerca debido a que las cuentas de ahorro y demás activos similares son sustitutos muy cercanos del dinero para efectuar transacciones porque puede convertirse brevemente en efectivo sin perder valor. (Dornbusch, Fischer, Startz, 1999).

Las innovaciones tecnológicas en el sistema financiero, hacen que sea fácil pasar de M1 a otros activos y viceversa; así por ejemplo, los cajeros permiten sacar dinero de las cuentas de ahorro. Diríamos que actualmente las cuentas de ahorro son mejores sustitutos de M1 que antes. Cuando el dinero fluye por ejemplo, entre las cuentas de ahorro y el efectivo, M1 varía pero M2 no. Por este motivo, las innovaciones financieras han hecho que la demanda de M2 sea más estable (Dornbusch, Fischer, Startz, 2002).

A nivel nacional, la base monetaria (BM) constituye un pasivo monetario del Banco Central y se conoce como el dinero primario o de alto poder que se coloca en

²³ Son operaciones en las que las entidades bancarias solicitan préstamos a clientes no bancarios vendiéndole un título en el día del pacto y con el compromiso de recomprarlo a un determinado precio a día siguiente

²⁴ Se usan para efectos de comercio internacional, son obligaciones de la banca para pagar en una determinada fecha

²⁵ Son pasivos de corto plazo pertenecientes a grandes firmas comerciales.

disposición de los agentes económicos. Está conformado por la emisión monetaria más los depósitos en cuenta corriente de los bancos comerciales en el banco central en moneda nacional (DBCOM) mantenidos por los intermediarios financieros en el Banco Central de Costa Rica. La emisión monetaria (EM) hace referencia a la cantidad de billetes y monedas que circulan en la economía, conformado por el numerario que mantiene el público (NPP) más el numerario conservado por los intermediarios financieros (Caja IFIN). La liquidez total por su parte está conformado el cuasidinero (CUASI) y el medio circulante (M1) donde este último se refiere a la cantidad de dinero líquido que circula en la economía para financiar las transacciones comerciales y financieras de la sociedad; está formado por (NPP) numerario en poder del público y los depósitos en cuenta corriente en moneda nacional mantenidos por el público en la banca comercial (DCC ϕ) (Banco Central de Costa Rica, 2009).

Simbólicamente, la base monetaria y la liquidez total está conformado de acuerdo con la definición del Banco Central de Costa Rica es la siguiente: (Banco Central de Costa Rica, 2009)

$$BM = (NPP + \text{Caja IFIN}) + \text{DBCOM}$$

$$BM = EM + \text{DBCOM}$$

$$EM = LT = (NPP + \text{DCC}\phi) + \text{CUASI}$$

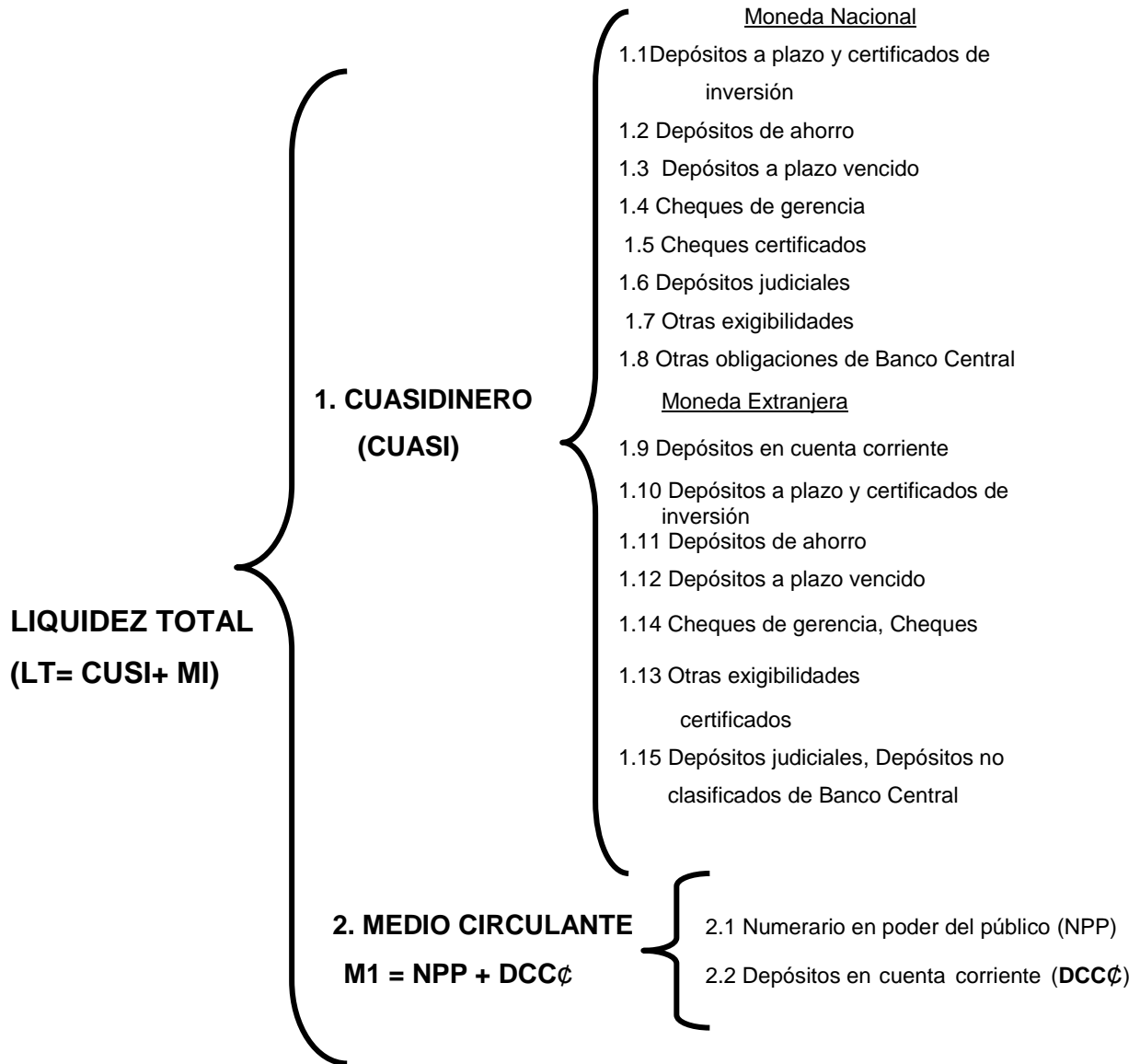
$$LT = M1 + \text{CUASI}$$

Existe un estudio de Villalobos A. (2000) titulado: Reforma del Sistema financiero costarricense, ruptura de monopolio en la captación de los depósitos a la

vista e influencia del Sector Bancario privado durante la administración Figueres Olsen; el autor aclara que de acuerdo a lo estipulado por el Banco Central “son considerados depósitos a la vista exclusivamente las operaciones que se realicen en un plazo inferior a 30 días” (p. 129). Agrega además que en el sistema financiero costarricense, “los depósitos a la vista contabilizan los llamados certificados a la vista los cuales son cupones de certificados de depósitos” (p. 128). De acuerdo con este mismo autor la estructura y organización de la oferta monetaria al interior del sistema financiero costarricense es la siguiente:

Figura # 2

Base Monetaria Banco Central de Costa Rica



Fuente: Villalobos A. (2000); Villalobos P. (2009)

2.4 Eficiencia Operativa

Los sistemas y mercados financieros en el actual contexto global no pueden darse el lujo de quedarse rezagados en materia de eficiencia operativa. Se han visto en la necesidad de abrir las fronteras para competir y lograr vincularse en el vagón internacional por medio de una regulación acertada de los mercados locales. Los progresos en materia de innovación tecnológica han venido a jugar un papel vital en los sistemas financieros permitiendo ejecutar y recibir órdenes en milésimas de segundo en tiempo real; y siendo una útil herramienta tanto en procesos de supervisión y monitoreo como en los procesos de control y prevención en la forma que ciertas operaciones pueden impactar a la economía mundial y a diversos agentes económicos.

En el plano nacional, el sistema financiero y especialmente el bancario experimentaron cambios importantes con el afán de lograr una mayor eficiencia, flexibilización y una mayor participación del mercado en la asignación de recursos asociado al nuevo entorno económico que incitó a la banca comercial a cambiar el comportamiento, ante el argumento que un manejo operativo eficiente incita a promover el crecimiento por medio de la mejor asignación del ahorro ya sea para financiar proyectos de inversión más rentables y productivos y ofrecer a los agentes económicos una adecuada información y evaluaciones acertadas de riesgo de los proyectos de inversión y satisfacer sus necesidades (Mideplan, 1998).

Se argumenta que la cantidad de recursos que se intermedian debe ser igual a la cantidad demandada, a los precios y tasas de interés cobradas y pagadas por los recursos y servicios brindados en el proceso. Un mercado no es eficiente si a pesar de minimizar costos opera con distorsiones que reducen el nivel de ahorro acumulado por la economía, porque se dejarán de ejecutar proyectos con una rentabilidad mayor al costo social de los recursos (Bolaños, 1993).

Según González (1986) un sistema financiero y bancario eficiente en el cumplimiento de sus funciones debe contar a nivel interno con un desarrollo institucional considerable que le permita contar con variedad de servicios y transformaciones financieras, supervisión, formación de recurso humano, tecnología idónea y un flujo de información de calidad y oportuno que permita a los agentes tomar decisiones acertadas y oportunas. Además de los elementos internos que afectan el nivel de eficiencia financiera también se encuentran otros factores que son externos al funcionamiento interno de cada ente, tales como: el entorno macroeconómico, el grado de desarrollo institucional del país, un marco regulatorio no discriminatorio ni represivo que permita una adecuada regulación y supervisión, así como el grado de competencia y rivalidad entre los intermediarios (González, 1986; Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

En síntesis, para que un sistema bancario sea eficiente desde el punto de vista operativo, se necesita que el proceso de intermediación sea al menor costo social posible, aprovechando al máximo los beneficios de la tecnología moderna de sistemas automatizados de transferencias de fondos y de información. La

intermediación financiera y bancaria eficiente, maximiza la riqueza nacional porque optimiza el uso del ahorro nacional al destinarlo a los proyectos más rentables o al brindar mejores condiciones de plazo, riesgo y liquidez a esos recursos, tanto para los ahorrantes como los usuarios (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

Por tal motivo durante el turbio contexto financiero de los años ochenta en América Latina cuando se infiltraron fuertes flujos de dinero de bancos norteamericanos y europeos con grandes facilidades de acceso y bajos costos para los entes financieros de la región Latinoamérica para solventar la coyuntura del momento, los rectores de las economías desarrolladas empezaron a estudiar la necesidad de crear normas cautelares y de supervisión a nivel internacional sobre los niveles de riesgo y de capital presentes en las actividades financieras. Dicho contexto originó un acuerdo de capitales denominado “Basilea I” para todos los países miembros (Alemania, Bélgica, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón, Luxemburgo, Países Bajos, Reino Unido, Suecia y Suiza) y que luego tuvo gran aceptación en los países en vías de desarrollo con participación internacional (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

Mencionado acuerdo conlleva los objetivos de fortalecer el sistema bancario internacional, reduciendo así mismo las diferencias reglamentarias existentes entre los países y de esta forma alcanzar una convergencia competitiva de los países subdesarrollados con los desarrollados (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006). En el acuerdo de Basilea I se detalla la estructura óptima de suficiencia y regulación adecuada del capital y sus componentes en relación con la ponderación

de los niveles de riesgo (de crédito, de tasa de interés y de inversión en valores), basándose en una adecuada supervisión y disciplina del mercado con el fin de volver más balanceado el proceso de estimación (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

Es así como el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea empieza a tomar un papel activo promoviendo un debate para establecer una serie de parámetros dirigidos a garantizar la solvencia adecuada de los bancos, con base en el riesgo de crédito, a partir del principio de que un capital adecuado resulta crítico para limitar la solvencia de las operaciones de los bancos (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006). Complementariamente proteger a los ahorrantes e inversionistas frente a la ocurrencia de pérdidas no esperadas en las instituciones bancarias y solventar los problemas existentes de supervisión, así como, buscar una mayor distribución de las funciones de las autoridades supervisores para conllevar a una mayor eficacia en las actividades bancarias tanto en el ámbito nacional como internacional (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

El nuevo acuerdo de Basilea (Basilea II) nace como una mejora de los planteamientos de Basilea I, entrando en marcha a partir del 2006. Introduce ajustes y normas más complejas relacionadas con el sistema bancario internacional. Este nuevo acuerdo se fundamenta en tres aristas fundamentales: alcanzar requerimientos mínimos de capital; revisión supervisora; y disciplina de mercado (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006). La primera arista hace referencia a los riesgos de crédito, de mercado y operativo. Reconociendo que para los dos

primeros no hay solución única más que una adecuada supervisión, mientras que para el segundo se hace imperante reducir las deficiencias en los sistemas de información, controles internos, legales y tecnológicos (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006). En la segunda arista de Basilea II se insta a una adecuada interacción entre el agente supervisor y los participantes del mercado, con el fin de obtener una adecuada evaluación y cumplimiento de las normas establecidas. Así mismo se brinda a los supervisores la oportunidad de ser mejores identificadores y evaluadores de los riesgos bancarios e implementar un mayor grado de comunicación con el sector. En este sentido permite mejorar las practicas de supervisión y al mismo tiempo mejorar los esfuerzos de colaboración global entre los supervisores (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006). La tercera arista consiste en una participación más activa de todos los participantes del mercado financiero, donde los intermediarios deben tomar en cuenta la información disponible, el área de ejecución, la exposición al riesgo y la asignación de capital adecuada (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006).

Para el caso de Costa Rica el inicio de la aplicación de los Principios de Basilea I se remonta luego de los años ochenta, cuando la SUGEF decide adherirse a citados principios canalizados a la Banca Comercial con el afán de mantener un mejor control y fiscalización de cada uno de los entes participantes en el mercado financiero. Actualmente los lineamientos comprendidos en el Nuevo Acuerdo de Basilea II no son del todo aplicados en su totalidad en Costa Rica porque según explica la SUGEF, Costa Rica aún no se encuentra preparada sino hasta aproximadamente al año 2012. (La Prensa Libre, 2007). En este sentido, los tímidos

pasos de la SUGEF tomados del nuevo acuerdo de Basilea II, se encaminan por ahora hacia la determinación del valor patrimonial de las entidades, calculado de acuerdo al valor máximo de las pérdidas eventuales que pudieran ocurrir en sus posiciones de inversión. Esto indica, que de estos nuevos estándares provenientes de Basilea II en materia de formación de capital institucional, se utiliza actualmente para los riesgos derivados de inversiones que la banca comercial se ve expuesta (Ambram J, 2007)

Hoy en día se destacan algunos métodos específicos para medir la eficiencia ante el interés que despierta contar con un sistema bancario eficiente y la importancia que conlleva para un buen funcionamiento de la economía de un país, tal y como el modelo de frontera, el cual estudia la eficiencia técnica, mediante la eficiencia técnica global, eficiencia técnica pura y la eficiencia de escala (González, C. y Camacho, E.; 1994).

Por otro lado se encuentra el modelo de margen financiero, donde se refleja el grado de dispersión que se da entre las tasas marginales de rendimiento para los depositantes y para los deudores (ignorando los costos de transacciones que inciden sobre esa dispersión). Asimismo, el margen mide los costos de intermediación y por lo tanto, la eficiencia de los intermediarios. Entre menor sea esa dispersión, menor es el margen de intermediación y mejor será la asignación de los recursos a la economía. El margen financiero toma en cuenta componentes como los costos de operación, el impuesto del encaje, los costos por morosidad, la tenencia de títulos que ofrecen un bajo rendimiento, los impuestos explícitos, los ingresos y gastos por

servicios, y ganancias del intermediario. La medición de eficiencia mediante este método es posible siempre y cuando se identifiquen los factores externos que le imponen restricciones a la operación de los bancos y definen el criterio bajo el cual estos han de ser evaluados (González, C. y Camacho, E.; 1994).

Otra manera de medir la eficiencia operativa bancaria es a través del margen de intermediación, mediante los costos financieros de los prestatarios y los rendimientos financieros del ahorro así como los costos de oportunidad de los recursos empleados por los intermediarios, por los depositantes y prestatarios en cada una de las operaciones. Cuando un sistema bancario es eficiente, menor es la diferencia o margen entre el precio de demanda²⁶ y el precio de oferta²⁷ (González, C. y Camacho, E, 1994). En otras palabras, el sistema bancario es eficiente mientras menos márgenes de intermediación cobren los bancos, menores sean los márgenes por cartera morosa, menores sean los impuestos explícitos o implícitos sobre el crédito y el ahorro, menores sean los costos de buscar las mejores oportunidades de ahorro e inversión, más rápidos y menores sean los costos de los servicios bancarios (depósito de recursos, cambio de cheques y trámite de préstamos), menores sean los riesgos de iliquidez y no pago (de parte del prestatario e intermediario), y menores sean los riesgos de la inestabilidad macroeconómica y del poder de compra de la moneda y más perfectos sean los mercados en lo que se refiere a competencia, información, ausencia de riesgo moral, liquidez, cobertura y diversificación de riesgos y plazos y una adecuada supervisión (González, C. y Camacho, E, 1994).

²⁶ Entendido como el costo bruto del crédito para el prestatario.

²⁷ Entendido como el rendimiento neto del ahorrante.

En el contexto costarricense no se han realizado muchos estudios del manejo operativo eficiente del sector bancario, aun así es destacable el estudio de Aguilar J., Lobo A., Roman C. y Villalta M. (2003) denominado: "Determinantes del Margen de Intermediación Financiera en el Sistema Bancario, durante el período 1995-2003". El mismo realiza una investigación exhaustiva de la composición bancaria, principalmente de los indicadores de utilidad, ganancia y patrimonio; complementariamente analiza indicadores de operaciones y algunos factores externos e internos que influyen sobre las mismas, como la legislación financiera vigente, encaje mínimo legal, inflación, composición monetaria de la cartera entre otras más, variables que conforman una modelación econométrica del indicador de margen financiero. El análisis concluye que a pesar de que los estados financieros utilizados usan una misma definición este método no es del todo comparable entre si debido a diferencia entre las entidades como el tipo de mercado al que esta orientado, estructura de costos, dificultando de esta manera utilizar el margen de intermediación financiera como un indicador de eficiencia porque un menor margen de intermediación no implica una mayor asignación de los recursos de parte de las entidades financieras.

Capítulo III

Metodología de Investigación

Capítulo III

Metodología de Investigación

A continuación se expone el método de investigación, los sujetos de análisis, el contexto y tanto la ubicación espacial como la temporal en el que se desarrolla la investigación, así como los instrumentos para el cumplimiento del objetivo general y específicos; complementariamente se detalla los alcances y limitaciones presentes en el proceso del estudio.

3.1 Método de Investigación

De acuerdo con los objetivos planteados, la investigación actual se conforma de dos métodos de investigación: descriptivo y el no experimental. El más utilizado es el descriptivo, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) se presenta en estudios que se “selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga” (p. 102). Así mismo Danhke (1989), citado por Hernández et al. (2006) resalta de los estudios descriptivos que estos “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 102).

Un estudio descriptivo pretende obtener información ya sea independiente o conjuntamente de las variables en estudio sin estudiar la relación de dichas variables.

Por tal motivo el investigador debe ser capaz de definir o visualizar conceptos y variables que se medirán, así como los agentes de los que se recolectarán los datos por ejemplo personas, grupos, comunidades, instituciones, entre otras (Hernández et al, 2006).

El método descriptivo en la investigación, se hace presente por medio de la recopilación de información proveniente tanto de fuentes primarias como secundarias, en la revisión de libros, publicaciones, estudios, entre algunos otros; los cuales permiten mostrar la conceptualización, caracterización, manejo financiero y conformación estructural del sistema bancario y propiamente de las entidades en estudio (Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José), de forma tal que se pueda inferir el comportamiento interno en el manejo operativo institucional de los depósitos a la vista dentro de la coyuntura actual.

Por otro lado, en la investigación se utiliza el método no experimental el cual consiste en observar fenómenos o situaciones ya existentes dentro de su contexto natural para después analizarlos, eso sin realizar alguna manipulación deliberada ni asignación al azar de las variables en estudio (Hernández et al, 2006). Complementariamente Hernández et al. afirma que "...la investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido" (p. 207).

Desde esta perspectiva existe una propuesta de revisión tanto de procedimientos, normas y políticas así como de indicadores financieros que permiten analizar variables y factores que influyen sobre el funcionamiento interno institucional y los resultados obtenidos en cuanto a vinculación y utilidad.

3.2 Dimensiones de la Investigación

El objetivo de estudio en la investigación es el análisis de la gestión operativa por medio del manejo de los depósitos a la vista tanto del Banco Nacional de Costa Rica como del BAC San José, por tal motivo, el desarrollo se sitúa en primera instancia en un marco referencial acerca de la conformación, evolución y caracterización tanto del sistema financiero como del bancario costarricense a partir de la apertura de los depósitos a la vista con la Ley de Modernización del Sistema Financiero Costarricense en 1990.

En segunda instancia, se realiza un énfasis especial en la conformación institucional y de los instrumentos de captación, de forma tal que permita caracterizar el manejo operativo de estos en ambas instituciones y la utilidad obtenida de dicho instrumento de captación. Por último, se analiza el manejo de los depósitos a la vista y las ventajas que genera su utilización en cuanto a una mayor vinculación de los clientes con otros productos de ambas instituciones.

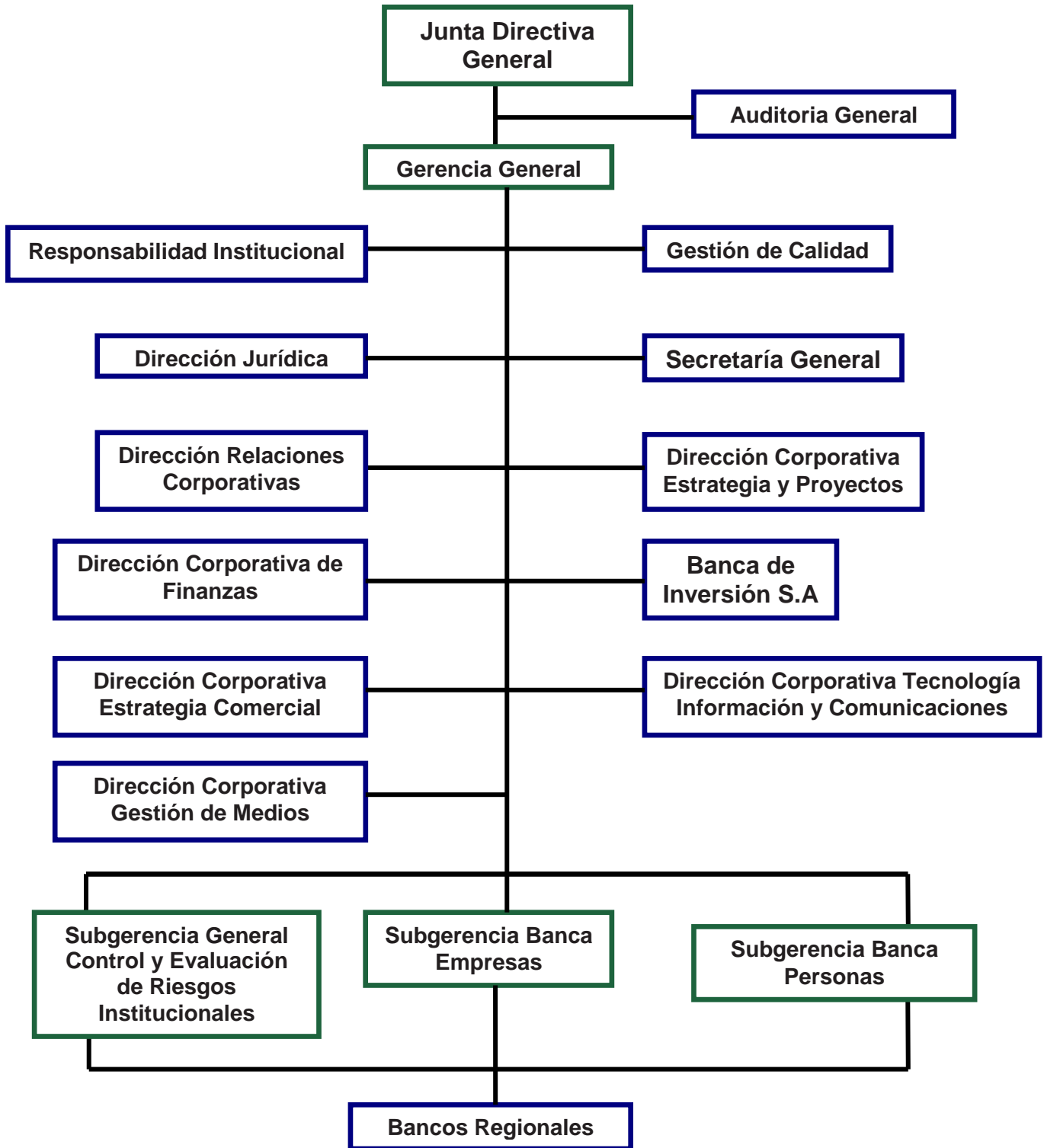
3.3 Ubicación Espacial

La ubicación del desarrollo investigativo se desenvuelve en el Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José; instituciones de gran prestigio, solvencia recorrida y destacadas en su mercado. Ambas organizaciones tienen una amplia cobertura de servicios en la mayoría del territorio nacional, caracterizándose por brindar estos bajo un modelo de estandarización de procedimientos y manejo operativo.

El Banco Nacional de Costa Rica es un banco de gran importancia a nivel centroamericano, ocupa el primer lugar de la región, así como a nivel nacional, manteniendo una amplia cobertura geográfica con aproximadamente 160 (ciento sesenta) oficinas en diferentes zonas del país. El funcionamiento del Banco Nacional es de Banca de Desarrollo dirigida a los sectores no atendidos por la banca tradicional mediante tareas de banco comercial, banca de inversión, crédito hipotecario y servicios internacionales, conjuntamente con servicios financieros especializados por medio de sus subsidiarias BN Valores (Puesto de Bolsa), BN Fondos (Sociedad Administradora de Fondos de Inversión) y BN Vital (Operadora de Pensiones). El alto grado de competencia y nuevas formas de hacer negocios en el mercado financiero tanto con competidores nacionales como internacionales ha llevado al Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) a trabajar bajo una ordenada estructura organizacional detallada en la figura # 3.

Por otro lado, el Grupo BAC inicio operaciones en 1987 bajo la unión de la firma Credomatic y un grupo de empresarios costarricenses; la firma Credomatic por su parte había ingresado al país en el año 1974, como líder de medios de transferencias electrónicas. La red Bancaria BAC, se dio a la tarea desde comienzos del año 2000 de homogenizar las políticas, los procedimientos de operación, así como los productos y servicios que ofrecen a los clientes en toda la región centroamericana como una manera de reducir costos, lograr una mayor eficiencia operacional e interconexión con cada uno de los miembros del grupo BAC así como una alta estandarización organizacional, en base a la norma ISO 9001:2000. Esta norma es un conjunto de reglas dirigidas a que los servicios que brindan los miembros del grupo BAC sean de alta calidad para satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes.

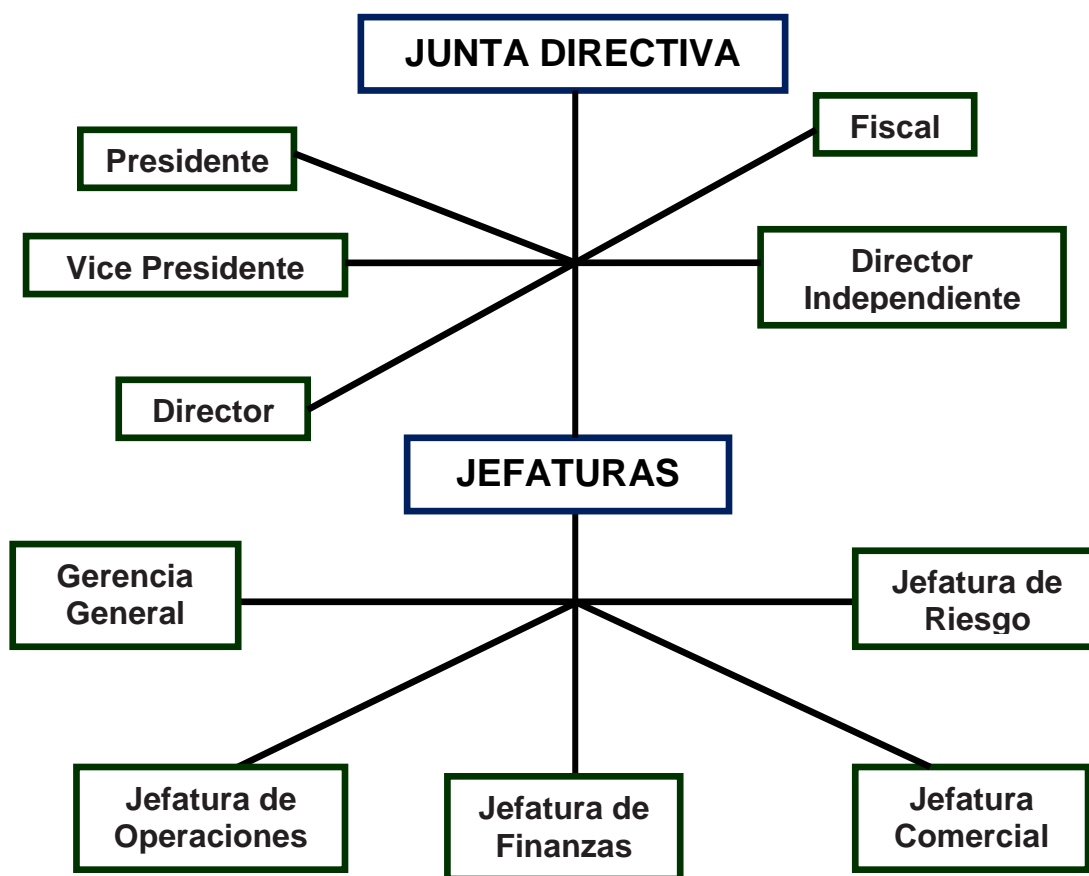
Figura # 3
Organigrama del Banco Nacional de Costa Rica



Fuente: Elaboración propia en base a Información del BNCR

El grupo BAC Credomatic Network tiene sucursales en toda la región y ofrece servicios relacionados con tarjetas de crédito, puestos de bolsa, seguros, administradoras de fondos de pensión, banca personal, banca corporativa. En el caso de Costa Rica, esta entidad mantiene a disposición del público aproximadamente 41 sucursales distribuidas en las 7 provincias ofreciendo un sin número de servicios a los clientes. De acuerdo a datos suministrados por el Banco BAC San José, la estructura interna está conformada de la siguiente manera:

Figura # 4
Organigrama del BAC Credomatic Network



Fuente: Elaboración propia con datos del BAC San José.

3.4 Ubicación Temporal

El análisis y sistematización de información se ubica en un lapso de seis años que contempla desde el año 2003 al 2009; período que permite incorporar un desarrollo importante del sistema financiero influido por la incorporación de la competencia de megabancos de orden internacional en el sector y complementariamente captar el cambio estructural incorporado en el sector bancario luego de la aprobación de la Ley de Modernización del Sistema Financiero # 7558 de 1995.

Así mismo el período contemplado permite captar una estandarización de la información financiera y contable del sector, debido que antes del año 1995 la SUGEF no contaba con una estandarización en cuanto a la regulación y bases de datos aplicados al sector.

3.5 Sujetos de Análisis

Los sujetos de análisis son los miembros de la población que conforman el área de estudio en la investigación. Según Hernández et al. (2006), la población se define como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 239). Otra definición para población según Gómez (1998) es “total agregado de las unidades de estudio” (p.7), mientras que Barrantes (2003) especifica que la población es “el conjunto de elementos que tienen una característica en común” (p.135). Adicionalmente, Gómez (1993) añade que la población puede ser finita e infinita. La población finita “tiene un número limitado de elementos, mientras que una

infinita la forman un número ilimitado” (p.7). Para efectos de la investigación la población es finita debido a que los usuarios que interesa estudiar son los usuarios de los productos de captación a la vista que ofrecen tanto el Banco Nacional de Costa Rica como el BAC San José.

En el estudio de investigación, las unidades de análisis está constituida tanto por el Banco Nacional de Costa Rica como por el BAC San José, representantes del sector financiero público y privado respectivamente, mientras que la población que integra el estudio está conformada por el total de usuarios de los depósitos a la vista, es decir, usuarios tanto de las cuentas de ahorros y de las cuentas corrientes de ambas entidades bancarias; además de los funcionarios de las secciones que integran las captaciones a la vista, los jefes de departamentos de captación a la vista, y expertos del tema.

Una vez definida la población y las características que componen la misma, es importante definir la muestra, esta debe ser lo suficientemente representativa al ser el fiel reflejo de la población en estudio. De acuerdo con lo que Hernández et al. (2006), la muestra es “un subconjunto de la población de interés, del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (p. 236). Las muestras se dividen en dos grupos: las muestras probabilísticas y las no probabilísticas. Las primeras son definidas por los mismos escritores como “subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma probabilidad de ser elegidos” (p. 241); mientras que los segundos son definidos como “subgrupo de la población en la que la elección de los

elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la población” (p. 241). La selección de la muestra puede ser de tres formas, la primera de ella puede ser aleatoria o al azar, donde se le da a cada uno de los elementos que conforman la población, la misma probabilidad de ser escogidos; la segunda intencional, donde los elementos de la población son escogidos en base a juicio de una persona con experiencia y conocimiento de la población que se estudia; y la tercera forma puede ser por conveniencia, donde se escogen los elementos más fáciles de conseguir. Gómez (1993).

Adicionalmente, Barrantes (2003), añade que las muestras probabilísticas son aplicadas en los estudios descriptivos, así como en los diseños de investigación por encuesta y censos, mientras que para el caso de las muestras no probabilísticas, son aplicados en investigaciones experimentales y de laboratorio. Contextualizando la selección de la muestra al estudio de investigación, se utiliza un tipo de muestra estratificada porque la población está conformada por dos extractos. El primero conformado por el total de depositantes a la vista del Banco Nacional de Costa Rica, los cuales suman un total de 1.638.212 clientes y el segundo por los usuarios del BAC San José para un total de 550.000 clientes (de acuerdo a información suministrada por ambas entidades a mayo del 2009).

Una muestra estratificada probabilística consiste en la determinación de un subgrupo de los segmentos en que se divide la población. Esta selección puede ser determinada por dos métodos; el primer método es el de asignación proporcional, el

cual consiste en la determinación de cada estrato proporcionalmente al tamaño de su población; el segundo es el método de asignación óptima donde la muestra se compone por una mayor cantidad de individuos de la población que presenta mayor variabilidad basado en un conocimiento previo de las mismas (Hernández et al, 2006).

De acuerdo a lo expuesto por Hernández et al (2006) para calcular la muestra estratificada probabilística con asignación proporcional se utilizan las siguientes formula:

$$n = \frac{n_1 * S^2 + n_2 * S^2}{N * (V^2 / k) + (1 / N) (n_1 * S^2 + n_2 * S^2)}$$

$$n'_t = n (n_t / N)$$

Donde:

n_1	tamaño de la muestra estratificada BAC San José	550.000
n_2	tamaño de la muestra estratificada BNCR	1.638.212
N	tamaño de la población total	2.188.212
se	error estándar	5%
k	Z $\alpha/2$ (Valor correspondiente a la distribución de Gauss al utilizar un margen de confiabilidad del 95%)	1.96
p	p (Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, se utiliza la opción más desfavorable (p=0,5), que hace mayor el tamaño muestral)	50%
s^2	varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia de <: p (1-p), sustituyendo: $s^2 = 0,5 (1-0,5)$	25%
V^2	varianza de la población expresada como: (se) ² sustituyendo: $V^2 = (0.05)^2$	0.0025
α	Nivel de significancia	5%

1- α	Nivel de confianza	95%
n	Tamaño de muestra que mejor representa la población	

Ajustando las formulas, el tamaño de la muestra probabilística representativa es el siguiente:

$$n = \frac{(1.638.212 * 0.25) + (550.000 * 0.25)}{2.188.212 * (0.0025 / (1.96)^2) + (1 / 2.188.212) * (1.638.212 * 0.25 + 550.000 * 0.25)}$$

$$n = 384$$

$$n'_1 = 384 * (1.638.212 / 2.188.212)$$

$$n'_1 = 287,48$$

$$n'_1 = 287 \text{ Banco Nacional Costa Rica}$$

$$n'_2 = 384 * (550.000 / 2.188.212)$$

$$n'_2 = 96,51$$

$$n'_2 = 97 \text{ BAC San José}$$

De esta manera aplicada la formula anterior, el tamaño de la muestra que mejor representa la población de ambas entidades bancarias con un margen de error y de confiabilidad del 5% y 95% respectivamente, es de un total de 384 usuarios, lo cual corresponde a 287 usuarios del Banco Nacional de Costa Rica y 97 para el BAC San José, sin embargo, cabe agregar que el tamaño de la muestra se selecciona bajo un criterio de conveniencia manteniendo la proporcionalidad de ambas poblaciones, dada la complejidad del tamaño de la población y así como una asimetría en la distribución geográfica de ambas entidades en estudio lo que dificulta trasladarse a todas estas para aplicar el instrumento de investigación. Se aplica una muestra efectiva de 100 encuestas las cuales se dividen de acuerdo con la proporción poblacional de usuarios según la entidad; en este sentido, la cantidad de instrumentos aplicados *son 75 y 25 en*

el Banco Nacional y en el BAC San José respectivamente. Los instrumentos de trabajo son aplicados en las oficinas centrales en San José de cada entidad bancaria. Adicionalmente para profundizar en el tema de la gestión operativa de los depósitos a la vista, así como captar la opinión y experiencia respecto al tema se aplica por conveniencia y accesibilidad 15 entrevistas semiestructuradas a ejecutivos y 5 abiertas a jefes relacionados con las áreas de captación del Banco Nacional; mientras que en el BAC San José se realiza 14 entrevistas a ejecutivos y 3 a jefes de áreas relacionadas con el estudio.

3.6 Instrumentos de Investigación

Debido a que interesa conocer, estudiar y analizar la población que hace uso de los depósitos a la vista tanto del Banco Nacional como del BAC San José, así como los ejecutivos y jefes del manejo operativo, y la manera en que ambas entidades bancarias logran el proceso de captación de usuarios, ofrecen facilidades, estrategias comerciales, lineamientos internos, conocimiento de los usos del dinero proveniente de las captaciones, etc. es que se utilizan los siguientes instrumentos de investigación.

1. Revisión bibliografía de documentos que guarden una relación estrecha con el tema de investigación de forma tal que permita cubrir los objetivos planteados.
2. Encuestas: Las encuestas según Barrantes (2003) se dividen tanto en cuestionarios como entrevistas. Los primeros constan de preguntas escritas diseñadas para que

sean respondidas por el sujeto sin intervención alguna de parte del investigador. La segunda, son diseñadas para ser una conversación oral entre el investigador y el entrevistado; se divide en aquellas que son guiadas y por ende estructuradas, y las que son no estructuradas, es decir, no dirigidas dejando al entrevistado la libertad de relatar experiencias vividas, puntos de vista entre otros, relacionados con el tema de interés. El objetivo implícito en las encuestas es conocer el nivel de satisfacción del servicio de depósitos a la vista que generan las entidades bancarias en estudio y lograr correlacionar el grado de satisfacción con el manejo operativo que la institución ejecuta en las cuentas corrientes y depósitos de ahorro.

Tomando en cuenta la naturaleza del estudio, se aplica un cuestionario y dos entrevistas; el primero es dirigido a los clientes del servicio de depósitos a la vista, y el segundo a los funcionarios de las secciones que integran las captaciones a la vista tanto ejecutivos como a las altas autoridades tanto del Banco Nacional como del BAC San José.

El cuestionario que se aplica es estructurado con preguntas cerradas, definidas por Gómez (1998) como “aquellas en que las respuestas posibles se hallan limitadas o alternativas fijadas de antemano...las preguntas abiertas están elaboradas para permitir una respuesta libre y no limitada a alternativas preestablecidas” (p. 56-57); mientras que las entrevistas que se utilizan se dividen en dos tipos, una semiestructurada con una combinación entre preguntas abiertas y cerradas dirigida a ejecutivos de cuentas de ambas entidades, y una no estructurada compuesta por

preguntas abiertas enfocada a altas autoridades de ambas entidades especialistas en el tema, de manera tal que se genere una discusión abierta donde el entrevistado exprese el conocimiento y experiencia de la temática en estudio.

Cada uno de los instrumentos, es validado por el director de tesis como por dos especialistas en el tema con el afán de que se compruebe que el instrumento diseño guarda estrecha relación con el cumplimiento de los objetivos propuestos al inicio de la investigación.

3.7 Etapas de Investigación

Las etapas que constituyen el trabajo de investigación se describen a continuación:

1. Confección del diseño de investigación: El primer paso hacia la confección de este, requiere del planteamiento de la propuesta de investigación y la justificación de la misma, a la vez que se desarrolla el problema de investigación junto con el objetivo general y los objetivos específicos. La elaboración del diseño abarca tanto la revisión bibliográfica de libros, revistas, documentos en el sitio Web, como la revisión documental de trabajos de tesis de la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional que tengan una aproximación al área en que se ubica el estudio. Además, se hicieron reuniones periódicas tanto con el grupo investigador como con el asesor del diseño para el intercambio de opiniones, aportes, comentarios y correcciones.

Una vez terminado el diseño, se procedió a la presentación del mismo a la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Economía de la Universidad Nacional para la aprobación del mismo, al tiempo que se organizaron reuniones con el tutor de tesis y los lectores para dar inicio a la segunda etapa.

2. Confección de Tesis: Una vez aceptado el diseño de tesis por parte de la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la escuela, se procede con la confección del contenido de la investigación, la cual consta de varias sub etapas, las cuales se detallan a continuación:

- 2.1. Elaboración de los antecedentes del problema: Durante esta fase, se construye un cronograma histórico acerca del nacimiento de la banca en Costa Rica haciendo una descripción de los hechos acaecidos tanto en la banca pública como la privada antes de la aprobación de Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica de 1995. Al mismo tiempo se continúa con la conceptualización de las variables que sirvieron como marco referencial para consolidar tanto las variables generales como las específicas, así como los instrumentos a utilizar en el trabajo de campo para el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos propuestos.

- 2.2. Elaboración del marco teórico: En esta etapa, se sentaron las bases que dan soporte al diseño de investigación, caracterizando el sector financiero y

bancario costarricense y haciendo mención de dos teorías económicas influyentes en el tema que se investiga. Cabe mencionar que se hace una profunda revisión bibliográfica y documental de textos relacionados con el tema de investigación, así como de revistas, páginas de Internet y leyes.

2.3. Elaboración del marco metodológico: En esta fase se realiza una revisión bibliográfica y documental sobre las técnicas de investigación y se inicia el proceso de selección tanto de la población como de la muestra y la elaboración de los instrumentos para validarlos en compañía del asesor de tesis.

2.4. Procesamiento de datos y análisis de resultados: La finalidad de esta etapa es aplicar los instrumentos de investigación señaladas con anterioridad en el cuadro de variables (encuestas estructuradas a usuarios de ambas entidades financieras, entrevistas semiestructuradas a personeros bancarios y encuestas no estructuradas a jefes bancarios); además de acudir a la consulta de fuentes secundarias tales como libros, revistas, sitios web e indicadores financieros elaborados por la SUGEF. El desarrollo de las encuestas aplicadas a los clientes de las entidades fue en el mes de agosto del 2009; mientras que se visitó a los ejecutivos y altos jefes en varias ocasiones en los períodos de agosto del 2009 a febrero del 2010.

De los resultados conseguidos a través de la aplicación de las encuestas, se ordena la información y se realiza la tabulación de los datos. Posteriormente se

elabora un análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el proceso de investigación de campo. Cabe anotar que el análisis de la información recae en aquellas variables más relevantes lo que permite hacer un cruce de las más significativas dentro del marco de la investigación. Adicionalmente se plasma las opiniones ofrecidas por los jefes y ejecutivos de ambas entidades financieras.

2.5. Conclusiones: Con base en el procesamiento y análisis de resultados obtenidos del trabajo de campo se reflejan las conclusiones que responden a los objetivos planteados al inicio de la investigación y al mismo tiempo se hacen recomendaciones respecto a las mismas.

3.8 Alcances y limitaciones

La investigación incorpora el análisis de la gestión operativa de los depósitos a la vista tanto del BNCR y del BAC San José mediante la aplicación de cuestionarios a actores claves como los jefes comerciales, de banca de personas, de empresas y de medios de canalización logrando conocer sobre la gestión y política de captación, servicio y segmentación del cliente así como de estrategia comercial de cada una de las entidades en estudio. Adicionalmente con la aplicación de un cuestionario específico para ejecutivos y usuarios se logra profundizar acerca de este instrumento de captación como una herramienta útil para la banca, las características inherentes y el uso desde el punto de vista de los usuarios.

Complementariamente, el estudio es reforzado con publicaciones de diferentes medios de comunicación y con la aplicación de análisis financiero mediante gráficos, cuadros y tablas en base a estados financieros publicados por la SUGEF con la finalidad de observar la gestión operativa de los depósitos a la vista años después del rompimiento del monopolio.

Dentro de las limitaciones encontradas en la investigación, las principales fueron contactar a los diferentes actores claves de las entidades en estudio y por otro lado el acceso a la información en razón de que las entidades mantiene un fuerte recelo en brindar información referente a la gestión interna y a las estrategias comerciales en especial de los servicios brindados. Además, es importante mencionar que el análisis desarrollado está sujeto a la veracidad de la información publicada y a los datos facilitados por las entidades bancarias para el cálculo de la muestra. Cabe agregar que el tamaño de la muestra se selecciona bajo un criterio de conveniencia manteniendo la proporcionalidad de ambas poblaciones, dada la complejidad del tamaño de la población y así como una asimetría en la distribución geográfica de ambas entidades en estudio lo que dificulta trasladarse a todas estas para aplicar el instrumento de investigación.

3.9 Cronograma de Actividades

El siguiente cuadro resume las actividades que se desarrollan por mes para cumplir con los objetivos específicos expuestos a cargo de los investigadores.

Cuadro # 2
Cronograma de Actividades

Período (mes)	Actividad	Responsables
Noviembre-Diciembre 2008	Presentación del diseño de investigación y aprobación del Diseño de Tesis.	Investigador 1 y 2
Febrero-Marzo 2009	Elaboración Primer Capítulo: Introducción, Antecedentes del problema, Justificación del problema, Objetivos, Conceptualización de las Variables.	
Marzo-Abril 2009	1. Elaboración Segundo Capítulo: Marco Teórico. 2. Entrega del Capítulo al Tutor de tesis y a los Lectores de Tesis.	
Mayo-Junio 2009	1. Elaboración Tercer Capítulo: Metodología. 2. Entrega del Capítulo al Tutor de tesis y a los Lectores de Tesis.	
Junio-Febrero 2009	1. Preparación de los instrumentos y procesamiento de datos 2. Validación de instrumentos con el Tutor de Tesis 3. Aplicación de los instrumentos y procesamiento de datos	
Febrero-Agosto 2010	1. Elaboración Cuarto Capítulo: Procesamiento de datos y análisis de Resultados. 2. Elaboración Quinto Capítulo: Conclusiones y Recomendaciones	
Agosto-Octubre 2010	1. Entrega de la tesis al Tutor y Lectores para revisión. 2. Incorporación de s sugerencias del equipo asesor	
Noviembre-Diciembre 2010	1. Entrega de la tesis a la escuela de economía	
Enero-Marzo 2011	1. Incorporación de sugerencias del Director de carrera 2. Elaboración de Presentación Power Point para la defensa de tesis 3. Defensa de Tesis	

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Análisis de Resultados

Capítulo IV

Análisis de Resultados

4.1 Caracterizar los principales rasgos del sistema financiero y bancario costarricense a partir de la apertura de los depósitos a la vista.

Hacia los años noventa el sistema financiero costarricense logró dar un paso importante en materia de reestructuración interna, rompiendo el monopolio que tenía la banca estatal en la captación de recursos de los ahorrantes. En este sentido los efectos de la reestructuración bancaria se han hecho sentir desde diferentes perspectivas en la cantidad de servicios bancarios que ambos sectores prestan al público, el tiempo de respuesta así como de eficiencia, seguridad, confianza, solidez, cobertura, entre otros.

Esta realidad es palpable desde los puntos de vista de diversos actores tanto en la banca privada como en la pública. Arce, M (comunicación personal, 01 de setiembre 2009), Jefe de Plataforma de Servicios de Oficina Principal, opina que al suceder la apertura, se manejaba a lo interno de la banca estatal dos hipótesis: desaparecería sin ninguna alternativa o debía competir y ser eficiente para mantenerse en el mercado. Adicionalmente señala que la ruptura del monopolio en el manejo de los depósitos a la vista fue un proceso de cambio que incidió positivamente para dar auge a la sana competitividad entre las bancas, mejorar el servicio al cliente, mejorar la plataforma

tecnológica, permitir una mayor apertura del mercado, mejorar la eficiencia así como proporcionar un abanico de mejores y mayores productos bancarios a los usuarios. Destaca como otro aspecto positivo el traslado del conocimiento de la Banca Internacional tales como Banamex, Bancos de Perú entre otros, a la banca local con el fin de adoptar modelos y ver la manera en que operan a lo interno del mercado.

Otro de los encuestados fue el Director Comercial en la sucursal La Sabana del Banco Nacional Martín Murillo, quien comenta que al haber una liberalización en la administración de las captaciones a la vista se produjo una mayor dinámica dentro del mercado bancario en el juego de intermediación, permitiendo al mismo tiempo una mayor participación de los diferentes actores y en especial de los entes privados. (Murillo M, comunicación personal, 11 de setiembre 2009).

Igualmente, señala que la apertura trajo consigo una mayor competitividad en la prestación del servicio que indujo a una natural mayor eficiencia y una mayor participación de la banca privada la cual ha venido en constante crecimiento logrando tener posicionamiento dentro de la captación de depósitos, principalmente a través de cuenta corriente; lo cual ha presionado al Banco Nacional hacia la creación de productos competitivos y alternativos. (Murillo M).

Murillo agrega: “Las entidades bancarias se vieron en la necesidad de moverse a una mayor velocidad en términos de eficiencia operativa. Esto es gracias también a la

plataforma tecnológica que dispone el Banco Nacional que permite a los usuarios hacer sus trámites de manera rápida”.

Ronald Elizondo Director de Banca de Personas de la Regional Central del Banco Nacional, comenta que con la ruptura del monopolio en la captación de los depósitos, hubo manifestaciones múltiples entre los agentes bancarios debido a que se manejaba la hipótesis de que la medida de apertura era para enriquecer a una cierta clase social acompañado del temor de perder sus fondos. Señala al mismo tiempo, que la apertura dio lugar a una sana competencia acompañada de una mejor supervisión bancaria y del avance tecnológico donde el banco ha aumentado con el paso de los años las captaciones, dispone de una mayor agilidad, rapidez en los trámites y especialización (por medio de su plataforma tecnológica como la incorporación del internet Banking) y deseos de captar. (Elizondo R. comunicación personal, 09 de setiembre 2009).

Por otra lado, Roddy Chavéz Director de Gestión y Medios de la Regional Central del Banco Nacional, manifiesta que al inicio del proceso de liberalización de los depósitos a la vista hubo mucha incertidumbre de lo que iba a acontecer, sin embargo el proceso vino a dar nuevas opciones a los usuarios y una mayor competitividad a los bancos. Los clientes han continuado confiando en los bancos públicos e invirtiendo por el respaldo que eso implica, al mismo tiempo que se ofrece a los clientes un nuevo abanico de productos bancarios, se mejora la competitividad y se abre paso a la

transferencia de tecnología de punta desde bancos con filosofía internacional. (Chávez R. comunicación personal, 08 de setiembre 2009).

Desde otra arista, Alexander Parra, Supervisor de la Dirección de Empresas e Instituciones de la Regional Central en el Banco Nacional considera que el rompimiento del monopolio no afectó el funcionamiento del Banco Nacional debido a que la entidad bancaria goza del respaldo del Estado. Muchos de los cambios a lo interno de la unidad, se explican a causa de la presión que ejerce la competencia en el mercado la cual obliga a fortalecerse y volverse eficiente, en este sentido considera que ha sido un cambio interno. Parra agrega que: “La competencia ha venido a fortalecer el Banco y se ha orientado hacia una mejor plataforma tecnológica, no se ha sentido que la Banca Privada nos ha afectado, más bien es la banca privada quien se siente amenazada por los bancos grandes tales como el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica.” (Parra A, comunicación personal, 02 de setiembre 2009)

En el BAC San José, el Jefe de Servicios Corporativos, Adolfo Haug, señala que el impacto de la ruptura fue positivo, debido a que la banca privada tuvo la oportunidad de captar a la vista de forma tal que mediante ese proceso de captación se ofrezca un mayor volumen de dinero. Adicionalmente la apertura permitió que la captación de fondos resulte más barata debido al bajo costo del margen de intermediación financiera; al mismo tiempo llegó a incentivar la competencia bancaria generando mayor eficiencia en la banca estatal de la mano con el nacimiento de más productos, un mayor volumen de servicios, mayor presencia de sucursales estatales-privadas, así como un mayor

desarrollo de la SUGEF para una supervisión más eficientemente del Sistema Bancario Nacional (Haug A. comunicación personal 11 de noviembre 2009).

Por otra parte, Barrantes, A. (comunicación personal, 04 de noviembre 2009), Jefe de Cuentas y Servicios personales de Banca Personal del BAC San José, añade que la apertura fue un "boom" debido a que se le otorgó una mayor participación en el mercado a la banca privada, lo que significa una mayor rentabilidad debido a que el costo de tener una cuenta a la vista es mucho menor que tener un certificado, resultando atractivo operar este tipo de cuentas en el mercado. Menciona además, que los más beneficiados han sido los clientes, porque la apertura ha venido a inyectar una sana competencia entre las bancas a razón de ofrecer mayor cantidad y mejores productos, tasas atractivas, mejoras tecnológicas.

Adicional a las opiniones anteriores, estudios señalan que la estructura del sector financiero costarricense pasó de un monopolio estatal a una estructura oligopolística, como resultado de un proceso de liberalización aun incompleto. Dicho proceso, evolución y desarrollo del sistema financiero se ha visto justificado y explicado según Camacho (2003, p.162) por los siguientes aspectos y hechos:

- Las oportunidades para el crecimiento y el desarrollo de los intermediarios financieros, las cuales derivan del compromiso con la estabilidad y la reactivación económica.

- La eliminación de distorsiones y la mejora en la eficiencia que promueven los procesos de liberalización financiera.
- La intensificación de la competencia y la búsqueda de la eficiencia en el nivel de los intermediarios particulares, que es promovida por el regreso de la banca extranjera y la conformación de grupos regionales.
- La mejora, al menos parcial, en la solidez y solvencia de los sistemas, que ha sido producto del fortalecimiento de la supervisión.

Con el transcurrir de los años y las diferentes reformas que han conllevado a una mayor competencia, el mercado financiero genera una serie de servicios a la sociedad entre ellos brindar apoyo a las finanzas públicas a través de un efecto multiplicador para el desarrollo de la sociedad y la economía mediante la generación de fuentes de financiamiento²⁸; proporcionar a los agentes que ahorran e invierten ganancias; permitir mejores oportunidades de inversión y desarrollar proyectos más rentables; crear y agrupar información de manera segura acerca de los inversionistas y de los demandantes de crédito, donde el intermediario logra convertirse en un experto para la concesión de crédito; buen trato con los inversionistas²⁹ y diversificación del riesgo³⁰ (Meoño y Vinicio, 2005; Escoto, 2004; Espinosa, 1997; Matarrita y Ledezma, 2004).

²⁸ Es decir, en la medida que el sistema financiero se desarrolle, las posibilidades de financiamiento para el sector público y privado aumentan.

²⁹ Desde este punto de vista hay una reducción en los costos por las transacciones en la búsqueda de información puesto que los intermediarios disponen de economías de escala y de ámbito que no están al alcance de los agentes individuales. Así por ejemplo si un agente desea vender o comprar un activo financiero, se estaría ahorrando el costo en buscar una contraparte; y al mismo tiempo el mismo mercado financiero lograría agrupar la información agregada y juntar a todos los participantes del mercado.

³⁰ Significa que el ahorrante tendrá la posibilidad de tomar diferentes activos financieros con características heterogéneas en cuanto al plazo, el riesgo, el rendimiento con el afán de diversificar el riesgo.

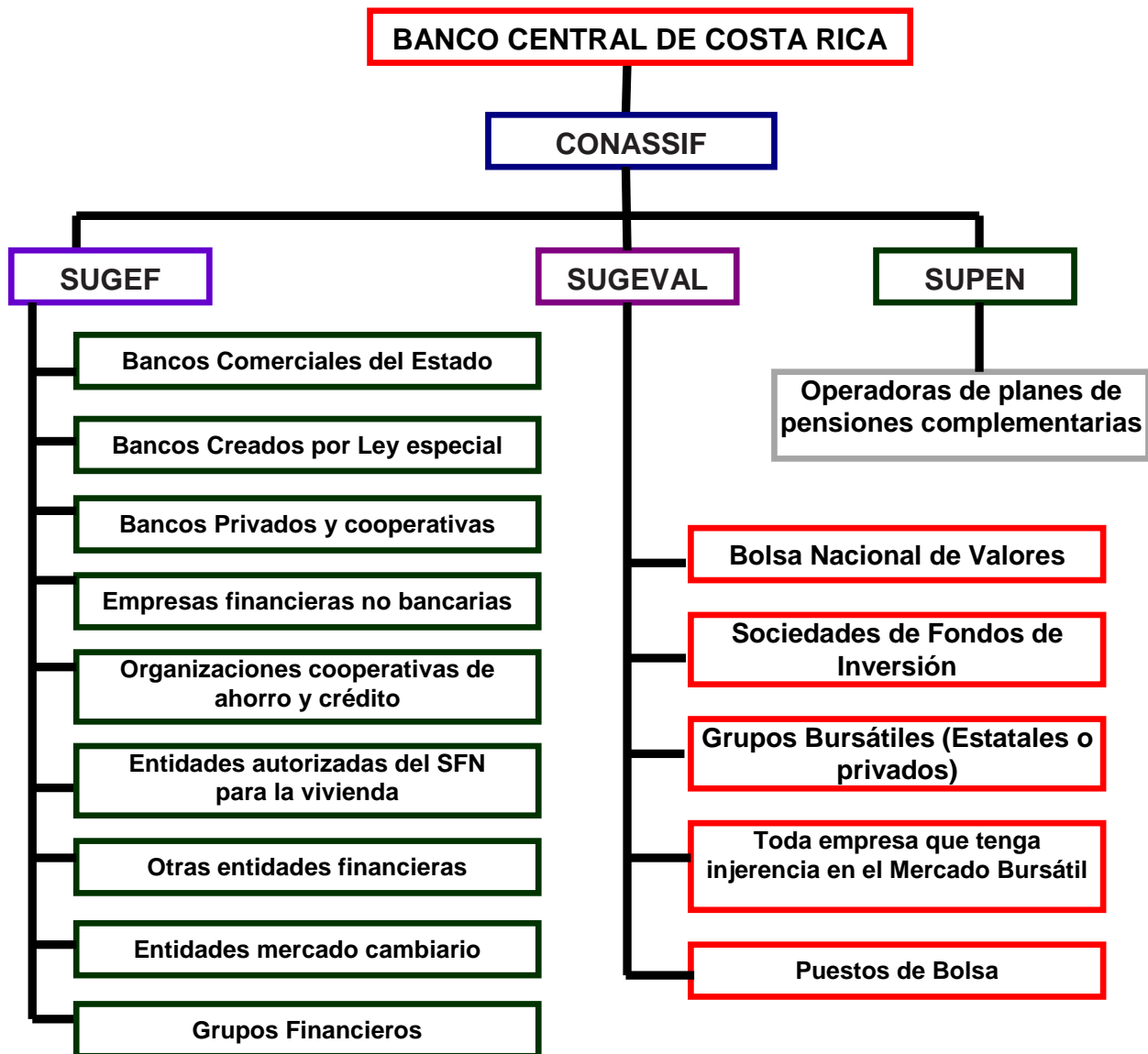
También permite movilizar recursos provenientes de las captaciones de las unidades superavitarias asignadas hacia los deficitarios. En otras palabras, el sistema financiero permite poner a trabajar los recursos financieros provenientes de los ahorrantes-superavitarios que cuentan con excedentes financieros, hacia aquellas unidades que poseen proyectos atractivos y que carecen de financiamiento (Escoto, 2004; Espinosa, 1997; Matarrita y Ledezma, 2004).

Adicionalmente, a través de la existencia de los sistemas financieros, se crean activos financieros y fiduciarios, al mismo tiempo que permite generalizar el uso del dinero a una mercancía que pueda ser usada como medio “numerario” aplicándose las cuatro funciones que establece la teoría monetarista tales como: medio de cambio (lo cual hace innecesario la doble coincidencia de deseos), depósito de valor (mantener y transporta el valor a lo largo del tiempo), unidad de cuenta (como unidad para medir las cosas), patrón de pagos diferidos (aplica para utilizar las unidades monetarias en las transacciones a largo plazo por ejemplo los préstamos). Todo lo anterior con el afán de disminuir costos de transacción, de traslado e información. (Espinosa, 1997; Samuelson P., Nordhaus W. 1999).

Es así como el sistema financiero costarricense está compuesto por todas aquellas entidades autorizadas por el Banco Central a realizar intermediación financiera. Entre los integrantes del Sistema Financiero está en primera instancia el Banco Central de Costa Rica como máxima institución monetaria encargada entre otras cosas de mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional, dictar

política monetaria y ejercer control sobre el crédito bancario; seguidamente, se sitúa el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en adelante conocido como (CONASSIF). Este es un órgano colegiado en el que se integran todas las actividades de regulación y supervisión del Sistema Financiero Nacional, siendo el ente superior de la SUGEF, la SUGEVAL, y la SUPEN; como se muestra a continuación en la figura # 5.

Figura # 5
Sistema Financiero Costarricense



La Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), habilitada para supervisar y vigilar el funcionamiento del mercado de valores y sus participantes tales como la Bolsa Nacional de Valores, puestos de bolsa, emisores, empresas clasificadoras de riesgo, empresas liquidadoras y de custodia, sociedades administradoras de fondos de inversión. La Superintendencia de Pensiones (SUPEN), está facultada para supervisar y fiscalizar a los promotores de planes de pensiones obligatorios y complementarios.

Por otro lado, la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), está encargada de regular y supervisar a las instituciones que hacen intermediación financiera tanto pública como privada. Incluye por ende, la supervisión de la banca comercial, bancos creados por leyes especiales, mutuales, asociaciones solidaristas, cooperativas de ahorro y crédito, financieras privadas. En el cuadro # 3 se muestra todas las entidades supervisadas por la SUGEF.

Cuadro # 3
Entidades supervisadas por la SUGEF al 28 de febrero del 2010

Bancos Comerciales del Estado	Banco Crédito Agrícola de Cartago Banco de Costa Rica Banco Nacional de Costa Rica	Empresas Financieras No Bancarias	Financiera Acobo S.A Financiera Cafsa S.A Financiera Comeca S.A Financiera Desyfin S.A Financiera G&T Continental Costa Rica S.A Financiera Multivalores S.A
Bancos Creados por Leyes Especiales	Banco Hipotecario de la Vivienda Banco popular y de Desarrollo Comunal	Entidades Autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda	Grupo Mutual Alajuela-La Vivienda de ahorro y Préstamo Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo

<p>Bancos Privados y Cooperativas</p>	<p>Banco BAC San José S.A Banco BCT S.A Banco Cathay de Costa Rica S.A Banco CitiBank de Costa Rica S.A Banco CMB (Costa Rica) S.A Banco General (Costa Rica) S.A Banco HSBC (Costa Rica) S.A Banco Improsa S.A Banco Lafise S.A Banco Promérica de Costa Rica S.A Scotibank de Costa Rica S.A</p>	<p>Organizaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito</p>	<p>Cococique R.L Coopavegra R.L Coopeacosta R.L Coopealianza R.L Coopeamistad R.L Coopenade No 1. R.L Coopeande No 5 R.L Coopeande No 7 R.L Coopeaserrí R.L Coopeaya R.L Coopebanco R.L Coopebrumas R.L Coopecaja R.L Coopecar R.L Coopeco R.L Coopefyl R.L Coopegrecia R.L Coopejudicial R.L R.LCoopelecheros R.L Coopemapro R.L Coopemep R.L Coopemex R.L Coopenae R.L Coopeorotina R.L Coopesanmarcos R.L Coopesaervidores R.L Coopesparta R.L Coopeuna R.L Credecoop R.L Servicoop R.L</p>
<p>Otras entidades Financieras</p>	<p>Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE</p>		
<p>Conglomerado y Grupos Financieros Activos Inscritos en la SUGEF</p>	<p>Conglomerado Financiero Banco Crédito Agrícola de Cartago y Subsidiarias Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica y Subsidiarias Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica y Subsidiarias Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias Conglomerado Financiero Caja de Ahorro y Préstamos de la ANDE Conglomerado Financiero Grupo Mutual Alajuela-La Vivienda de Ahorro y Préstamo y Subsidiarias Grupo Financiero Acobo Grupo Financiero Alianza Grupo Financiero BAC Credomatic Grupo Financiero BCT Grupo Financiero BNS de Costa Rica Grupo Financiero Cafsa Grupo Financiero Cathay Grupo Financiero Citibank Grupo Financiero Cococique Grupo Financiero HSBC Grupo Financiero Improsa Grupo Financiero Lafise</p>		

Fuente: Elaboración propia con datos facilitados por la SUGEF, 2010

Al respecto Angulo (2006) menciona que este sector económico se caracteriza por ser un “sistema financiero con una banca pública particularmente grande en tamaño actor dominante en materia de captación y crédito, fondos de inversión y de pensiones, suplidora de ahorro financiero para el Ministerio de Hacienda y el Banco Central y que goza de la garantía del Estado para la totalidad de sus depósitos; un banco creado por Ley especial, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que goza de exenciones tributarias y de encaje; bancos privados con operación “off-shore” y bancos privados sin operación “offshore”, un Sistema Financiero para la Vivienda, donde se encuentra el Banco Hipotecario de la Vivienda (BANVHI) y las mutuales, también con exenciones de naturaleza tributaria; y operadores internacionales que hacen intermediación financiera al margen de la regulación local” (p. 6).

Por otra lado, Meoño y Vinicio (2005) exponen que los intermediarios financieros en Costa Rica se clasifican en dos grupos: en el primero se encierran las instituciones de depósito, es decir, bancos comerciales, asociaciones de ahorro y préstamo, cooperativas y mutuales de ahorro; en el segundo otras instituciones financieras como las compañías de seguros, los fondos de pensiones, los fondos mutuos, las financieras y las compañías de inversión.

4.2 Analizar las ventajas de los depósitos a la vista como instrumento de captación por parte de la banca comercial

Uno de los instrumentos que dispone la banca comercial es la captación de dinero a través de los depósitos a la vista (cuentas corrientes y cuentas de ahorro) Estos se identifican como una operación pasiva de la banca debido a que la unidad financiera tiene la facilidad de captar fondos provenientes de los diferentes agentes económicos a un bajo costo y posteriormente colocarlos en circulación a través de préstamos y otros productos financieros.

Los depósitos a la vista pueden ser retirados en cualquier instante, lo que indica que estos fondos deben estar siempre a disposición de los agentes económicos en el momento en que decidan retirarlos. Para la unidad bancaria, este instrumento en conjunto conforma una activa operación de captación y crédito.

En el Banco Nacional, los depósitos a la vista se dividen en Cuenta de Ahorro/Electrónica, Cuenta Corriente y las Inversiones de Corto Plazo (ICP). Minor Arce, argumenta que estos últimos son inversiones a corto plazo donde el cliente deposita el dinero en el banco como una inversión a la vista sin ningún plazo específico con la ventaja de que lo puede retirar en el momento que desee. Por este tipo de instrumento el banco paga intereses mayores que los que otorga en una cuenta electrónica de ahorro y cuenta corriente.

Martín Murillo, añade que los depósitos a la vista son el primer producto que se le ofrece al cliente y añade que las cuentas corrientes son uno de los servicios más rentables del banco desde el punto de vista de la administración del efectivo; administra recursos líquidos de mayor envergadura que las cuentas de ahorro al ser un producto con una mayor masa monetaria captacional. Complementariamente, Alexander Parra, agrega que el Banco Nacional paga intereses sobre las cuentas corrientes, contrario a lo que sucedía tiempo atrás y la unidad financiera brinda la posibilidad de trabajarlas a través de ventanilla, internet y valores (cheques), además de que son un instrumento muy utilizado para las empresas para el pago de planillas, pago de proveedores.

Por otro lado Parra, cita que el banco trabaja las cuentas de ahorro en ventanilla mientras que dispone la facilidad de trabajar la cuenta electrónica tanto en internet banking como en ventanilla; mientras que los ICP tiene la facilidad de liquidez inmediata y de que son generadores de más intereses (que si estuviese en una cuenta de ahorros y en una cuenta corriente), sin embargo, si el usuario crea el ICP en ventanilla solo podrá liquidarlo por este mismo medio, y si lo crea por medio del internet, el sistema lo liquida de manera automática en la cuenta indicada.

Adicionalmente, explica que los depósitos a la vista, son un servicio rentable, un instrumento efectivo y un medio para vincular a los usuarios con más productos. Se incentiva a los clientes a hacer uso de la plataforma tecnológica de forma tal que ellos hagan sus propias transacciones permitiendo al banco disminuir los costos operativos (servicios administrativos), así como el riesgo asociado a las operaciones. La

desventaja de estos productos es la poca atractiva tasa de rentabilidad que ofrecen, sin embargo se debe recordar que al ser productos a la vista, no se puede exigir una tasa mayor a causa de que son como la palabra lo dice a la vista. En el caso de que el cliente desee mayor rentabilidad, se le aconseja buscar un instrumento que no sea a la vista.

Paralelamente, el BAC San José dispone como depósitos a la vista las cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuenta planilla y cuentas de inversión. Ana Barrantes, explica que al conjunto de cuentas corrientes, cuenta planilla se les denomina cuentas transaccionales debido a que son aquellas cuentas que el cliente utiliza para su "día a día", es decir, para sus gastos donde se incluye por ejemplo la cuenta corriente (cheques), cuenta de débito transaccional, cuenta débito planilla utilizada por empresas para depositar a los empleados el pago por concepto de honorarios de aquellas empresas que están asociados con el BAC. Igualmente, la señora Barrantes cita que las cuentas de ahorro son usadas por los clientes para depositar el dinero a más largo plazo con el fin de ganar algún tipo de interés. Actualmente el BAC San José maneja 3 típicas cuentas de ahorro: BAC Ahorro, BAC Ahorro Premium (saldo mínimo mayor a la anterior), BAC Ahorro Preferente (saldo mínimo de 500 000 colones y es para clientes preferentes donde la banca le ofrece tasas de interés más atractivas).

El Jefe de Servicios Corporativos, Adolfo Haug, cita que la cuenta planilla, es un producto sencillo, es una cuenta sin chequera donde el cliente puede retirar dinero de un cajero y demás servicios financieros. Actualmente el BAC dispone de

aproximadamente 150.000 (ciento cincuenta mil) clientes en planilla y el resto son cuentas de empresas jurídicas y cuentas de personas físicas que disponen de una cuenta con BAC debido a que tienen productos hipotecarios, cuentas de crédito entre otros. Por otra parte, las cuentas corrientes se le facilita al usuario la posibilidad de tener una chequera y son las empresas quienes utilizan este tipo de cuenta en su mayoría para su flujo diario de operación de la firma.

Cabe mencionar que este tipo de captación posee ciertas características derivadas del uso de la entidad financiera y de las necesidades del cliente. Los jefes del Banco Nacional, señalan que se distinguen del resto de los productos bancarios debido a que son una herramienta de apertura rápida y práctica, de uso inmediato y que ganan intereses capitalizables. Permiten la utilización de medios electrónicos, se pueden adquirir desde la página de internet banking o en cualquier punto de venta (ventanilla), los retiros se pueden depositar en la cuenta del cliente. Además, disponen del respaldo estatal y están asociados a una tarjeta de débito y el dinero está disponible para cuando el cliente lo requiera.

Por otra parte, los jefes del BAC San José subrayan que los depósitos a la vista que brinda la entidad poseen atractivas tasas de interés, son fáciles de adquirir, generan intereses sobre la inversión, son ideales para inversiones de administración de flujo de caja, pueden ser materializados o desmaterializados. La entidad por su parte permite que el usuario tenga medios alternativos de consulta y manejo de la cuenta (sucursal electrónica, bancamatic, quioscos, ATM full, atención en sucursales, atención

telefónica), además de poder trasladar fondos a través de sucursal electrónica, retiros de fondos en cajeros automáticos o a través de oficinas, medios alternos para realizar depósitos (ATM FULL) y consultas de los saldos a la vista y transacciones en línea sin presentarse a una agencia. Resaltan el tema de la seguridad bancaria y la posibilidad de manejar este instrumento tanto en colones como en dólares.

A lo interno, cada unidad financiera en el afán de vincular un mayor volumen de captación por medio de depósitos a la vista, las unidades financieras se esmeran por ofrecer a los clientes una serie de ventajas en el momento de adquirir los servicios de cuenta corriente y de ahorro. Así por ejemplo, jefes del Banco Nacional, coinciden en resaltar que las ventajas más significativas que el Banco Nacional brinda a los usuarios son el servicio de plataforma tecnológica con sistemas automatizados como por ejemplo banca telefónica e internet banking; donde ese último permite disminuir los costos operativos del banco y hacer trámites en línea sin necesidad de desplazarse a la sucursal tales como pedir chequeras, designar beneficiarios, hacer pagos, transferencias, consulta de movimientos de los diferentes productos adquiridos entre otros. El cliente dispone además de una red de oficinas y cajeros automáticos en todo el país para realizar trámites con seguridad y confidencialidad bancaria, eficiencia operativa, garantía del estado lo cual funciona al mismo tiempo como un seguro de respaldo y el banco ofrece la facilidad de especialización por área en banca de personas, banca de empresas, banca de desarrollo según la necesidad del cliente.

Sobresale además mencionar que los ejecutivos entrevistados del Banco Nacional explican que el banco dispone de tarjetas con uso nacional e internacional, aceptación de las tarjetas relacionadas con estos productos en muchos comercios, agilidad en la apertura de la cuenta, amplia variedad en cuanto al tipo de moneda de la cuenta, relación de diversos productos entre si, mayor disponibilidad de cajeros automáticos que cualquier otro banco en todo el país por ser el más grande a nivel transaccional. Adicionalmente explican que la institución invierte mucho para ofrecer seguridad sobre todo en el ámbito de la tecnología y ofrecer atención personalizada al ser el banco más grande a nivel nacional y en la región.

Por otra parte, los altos jerarcas entrevistados en el BAC San José, añaden que uno de los baluartes más importantes para captar usuarios de depósitos a la vista es el servicio al cliente que brindan en cada una de las sucursales de BAC San José, además de que brindan tasas de interés atractivas, disponen de una plataforma tecnológica y electrónica (que permite realizar transferencias en línea, pagos de servicios públicos garantizando seguridad en las transacciones), enlace con otros servicios, accesibilidad de los diferentes canales de consulta disponibles para los clientes. Tienen además una red tecnológica en toda la región (Panamá, Guatemala, Costa Rica), lo cual hace que la transferencia sea instantánea y más barata; disponen también del ISO 9000, que garantiza el mismo estándar y sucursal electrónica en todos los países donde están presentes.

Entre los ejecutivos del BAC entrevistados, las respuestas señalan que el banco brinda diferentes tipos de cuentas corrientes según la necesidad y tipo de cliente, un alto grado de seguridad bancaria, las cuentas de ahorro brindan el beneficio de los descuentos que se aplican según los convenios con los diferentes comercios, asesoramiento en cada uno de los productos acorde a las necesidades del cliente y adaptadas de acuerdo a la necesidades de ahorro y más de 50 (cincuenta) Kioscos.

Desde otro punto de vista, los depósitos más utilizados por los clientes encuestados del Banco Nacional, son las cuentas de ahorro-electrónicas en un 68% mientras que un 29% utiliza las cuentas corrientes y solamente el 3% posee ambas. En el BAC San José un 80% de los usuarios dispone de cuenta de ahorro, mientras que un 12% dispone de cuenta corriente y tan sólo el 8% posee ambos tipos de cuenta tal y como se aprecia en los siguientes dos gráficos.

Gráfico # 1
Banco Nacional de Costa Rica
Tipo de Depósito a la Vista

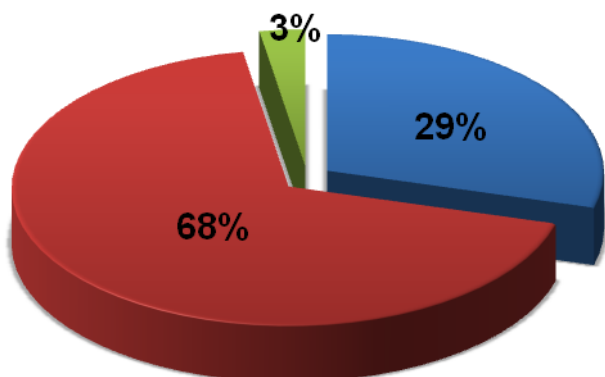
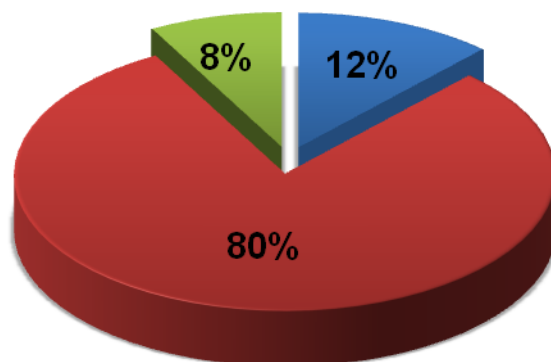


Gráfico # 2
BAC San José
Tipo de Depósito a la Vista



- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro
- Ambas

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

En ambas entidades financieras, existe un predominio sobresaliente de las cuentas de ahorro sobre las cuentas corrientes explicado en primera instancia por las características adheridas en cada producto. Así por ejemplo, las cuentas de ahorro se canalizan principalmente para desembolsos de salarios, medio de incentivo al ahorro y disponibilidad de efectivo-dinero virtual para hacer frente a gastos; mientras que las segundas son cuentas dirigidas a empresas y personas físicas con un elevado volumen captacional y flujo de entrada y salidas de dinero para pago de proveedores y clientes, así como la necesidad de uso de chequeras tal y como lo mencionó el Sr. Martín Murillo. Así mismo cabe destacar que la diferencia entre ambos productos es mínima aún y cuando el costo generado por las cuentas corrientes es mucho mayor para los clientes y el banco lo que conlleva a un mayor incentivo el uso de las cuentas de ahorro.

Gráfico # 3
Banco Nacional de Costa Rica
Medio de acceso a los servicios
bancarios

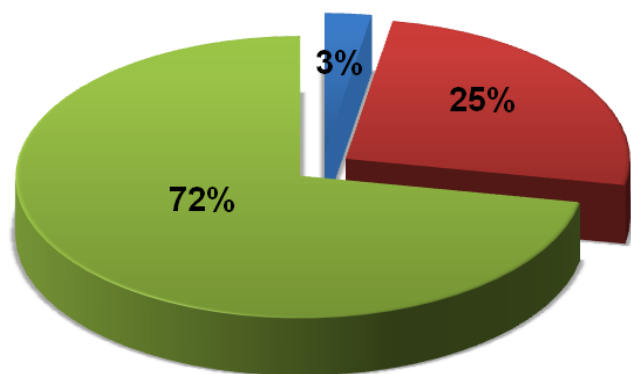
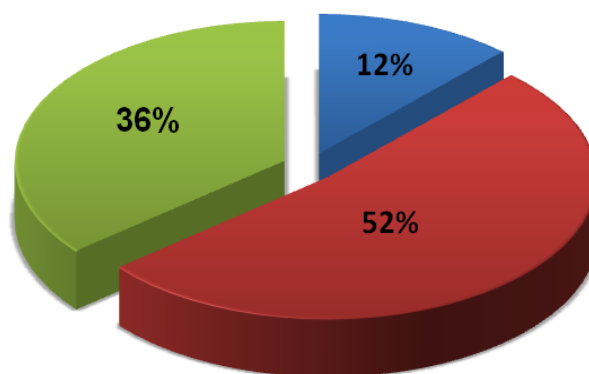


Gráfico # 4
BAC San José
Medio de acceso a los servicios
bancarios



- Banca Telefónica
- Visita personal al Banco
- Página de Internet

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

Adicionalmente, un 72% de los encuestados del Banco Nacional destaca que el medio más frecuente que utilizan para acceder al uso de los depósitos a la vista y servicios bancarios vinculados es la página de internet, en tanto un 25% visita personalmente la sucursal bancaria y el 3% hace uso de la banca telefónica, como se aprecia en el gráfico #3. El predominio del uso de la página de internet es congruente con la política de la institución para incentivar al cliente a realizar las transacciones y uso de los productos mediante medios electrónicos principalmente a través de Internet Banking tal y como lo mencionan los jefes entrevistados del BNCR con la finalidad de disminuir costos administrativos, reducir filas en las sucursales bancarias y ofrecer al cliente una mayor gama de opciones para acceder a los servicios y productos en el momento y lugar que lo desee.

Por otro lado, el 52% de los usuarios del BAC San José encuestados manifiesta que prefiere acceder a los servicios visitando la sucursal bancaria, un 36% accede a la página de internet y tan solo el 12% utiliza la banca telefónica, como se aprecia en el gráfico #4. El predominio de visitar la sucursal bancaria por encima del uso del internet se explica por la apreciación que tienen los clientes encuestados en cuanto a rapidez en la tramitología y buen servicio, lo que coincide con la estrategia de mercado que impulsa el banco en ofrecer una alta calidad de servicio tal como lo menciona el Jefe de Servicios Corporativos, Adolfo Haug.

Cabe mencionar que a pesar de que el uso de la banca telefónica es minoritario en ambas entidades, continua siendo un servicio frecuentado debido a que algunos

clientes encuestados no disponen de acceso al internet, existe un recelo al uso de este método o no cuentan con una sucursal cercana; volviéndose de esta manera un método sencillo y al alcance de la mayoría de los usuarios bancarios para consultas, pago de recibos, consulta de movimientos y de saldos, pago de créditos, transferencias de dinero entre otras transacciones.

Otro dato interesante es la relación que existe entre el número de años que posee el cliente con el banco y la forma de acceso a los depósitos a la vista y servicios bancarios; punto diferente en ambas entidades financieras de acuerdo con lo observado en la aplicación del instrumento. En el cuadro # 4 se observa que del total de encuestados en el Banco Nacional, el método más frecuente que utilizan los clientes con mayor tiempo de vinculación es la página de internet si se le compara con los que poseen menor cantidad de años; mientras que la visita a la sucursal bancaria es menor entre los clientes de reciente vinculación, evidenciando una vez más la estrategia apuntada por la entidad en cuanto a reducir los costos operativos (papelería, mantenimiento de la sucursal etc.) que implica la atención al cliente tal y como lo afirma Alexander Parra del Banco Nacional.

Cuadro # 4
Banco Nacional de Costa Rica
Período y Vía de Acceso

Periodo	Banca Telefónica	Visita al Banco	Página de Internet	TOTALES
Menos de 1 año	1,3%	1,3%	1,3%	4,0%
1 a 3 años	0,0%	6,7%	9,3%	16,0%
3 a 6 años	1,3%	5,3%	13,3%	20,0%
Más de 6 años	0,0%	12,0%	48,0%	60,0%
	2,7%	25,3%	72,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

En el caso del BAC San José, se observa en el cuadro # 5 que el comportamiento es diferente en comparación con los clientes encuestados del Banco Nacional debido a que prevalece la visita a la sucursal bancaria entre los clientes de vinculación reciente y aquellos con más tiempo; sin embargo de acuerdo con la opinión expresada por los jefes entrevistados, en los últimos años el banco ha promulgado el uso de la página de internet, lo cual se refleja entre aquellos usuarios que abrieron cuenta de uno a tres años; mientras que el uso de la banca telefónica predomina entre los clientes de más largo tiempo que el uso de la página de internet pero en menor frecuencia que las visitas a las sucursales.

Cuadro # 5
BAC San José
Período y Vía de Acceso

Periodo	Banca Telefónica	Visita al Banco	Página de Internet	TOTALES
Menos de 1 año	0%	12%	0%	12%
1 a 3 años	4%	12%	24%	40%
3 a 6 años	0%	16%	8%	24%
Más de 6 años	8%	12%	4%	24%
	12%	52%	36%	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

Por otro lado, las razones de vinculación entre los clientes encuestados del Banco Nacional y del BAC San José varían, sobresaliendo como la principal la apertura de una cuenta para el depósito de salarios y a partir de ahí con otros productos y servicios del banco. Esta tendencia se refleja en el Banco Nacional con un 60% de los clientes entrevistados, mientras que el 36% se asoció al banco por el reconocimiento de beneficios y características que este posee en particular tales como seguridad, respaldo estatal, solidez, trayectoria y una moderna plataforma tecnológica, entre otras, y un 4% se vinculó por motivos diversos tales como beca de estudio y ahorro personal como se aprecia en el cuadro # 6. En el BAC San José, el 88% está vinculado porque el banco realiza el pago de planillas de la compañía donde trabajan, mientras que el 8% lo hizo por características intrínsecas de la institución como el trato personalizado que se le da al cliente y un 4% por otros asuntos como una beca económica para estudio, tal y como se aprecia en el cuadro # 7.

Cuadro # 6
Banco Nacional de Costa Rica
Razón de vinculación

Razón de vinculación con el banco	Cantidad de usuarios	Participación porcentual
Asunto laboral	45	60%
Atributos de la entidad	27	36%
Otros	3	4%
TOTAL	75	100%

Cuadro # 7
BAC San José
Razón de vinculación

Razón de vinculación con el banco	Cantidad de usuarios	Participación porcentual
Asunto laboral	22	88%
Atributos de la entidad	2	8%
Otros	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

Entre los beneficios más reconocidos por los clientes entrevistados del Banco Nacional, un 26% de los usuarios destaca la facilidad de realizar transacciones bancarias y pagos de servicios a través de internet, el 25% que el banco dispone de acceso a cajeros automáticos en todo el país y un 18% la posibilidad de hacer pago en comercio afiliados, así como promociones por el pago de servicios en internet. Igualmente los usuarios del BAC San José comparten que los beneficios son muy similares a los del Banco Nacional. Un 26% destaca la posibilidad de realizar transacciones bancarias y pago de servicios por medio de internet o banca telefónica, mientras un 24% el acceso a la red de cajeros automáticos en todo el país y un 21% pago en comercios afiliados, tal y como se muestra en el cuadro #8.

Cabe agregar la concordancia entre lo manifestado por los usuarios entrevistados y las estrategias de mercado de las entidades bancarias que buscan facilitar diferentes medios para que los clientes accedan los depósitos a la vista, mejorar el servicio brindado y disminuir costos. Por otro lado los resultados muestran un bajo reconocimiento al pago de intereses y descuentos aplicados, reflejo de los

réditos bajos que pagan ambos entes por la característica inherente de ser capital a la vista.

Cuadro # 8
Banco Nacional y BAC San José
Beneficios de las cuentas a la vista

Beneficios que conoce	Participación porcentual	
	BAC San José	BNCR
Transacciones bancarias y pagos de servicios en internet o banca telefónica	26%	26%
Cajeros automáticos en todo el país	24%	25%
Medio de pago en comercios afiliados	21%	18%
Acceso de promociones por uso de internet	9%	18%
Tarjeta débito internacional	10%	8%
Pago intereses	7%	5%
Descuentos en comercios afiliados	3%	0%
TOTAL	100%	100%

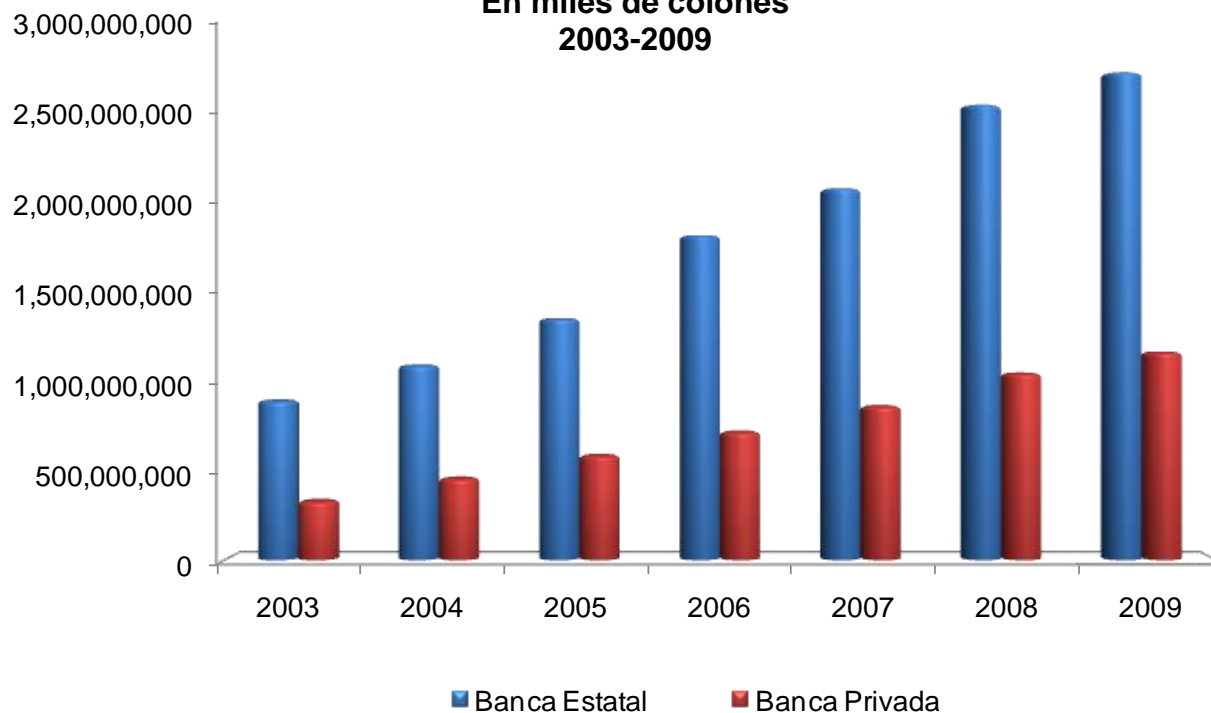
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

Los depósitos a la vista además de la importancia que poseen en el proceso operativo bancario, también son relevantes en los niveles de producción. Esto ocurre en razón de que son parte de los fondos prestables de los intermediarios porque al haber una mejora en la captación de depósitos las posibilidades de prestar aumentan; es así como los depósitos contribuyen indirectamente a la producción. No obstante, los depósitos también tiene la capacidad directa de aumentarla porque el ahorro lleva a la acumulación de recursos propios para autofinanciar la producción (González, 2002).

Las cifras estadísticas de la SUGEF reflejan que la cantidad de depósitos a la vista ha venido en aumento desde el año 2003 al 2009, donde el sector público goza de

un mayor nivel de depósitos en comparación con el privado marcándose una brecha considerable que se ha incrementado con el transcurrir de los años, explicado en parte por la solidez, trayectoria y respaldo del Estado con que cuenta la banca pública además de una estrategia comercial más fuerte y modernización de las plataformas tecnológicas ante la entrada de mayor competencia en el mercado; sin dejar de lado que el nivel de las captaciones a la vista del sector privado ha venido ganando posicionamiento en el mercado a partir de la apertura, adicionalmente en virtud de las innovaciones y otras alternativas ofrecidas a los usuarios, comportamiento que se evidencia en el gráfico siguiente:

Gráfico #5
Sistema Bancario Nacional
Depósitos a la Vista³¹
En miles de colones
2003-2009



Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

³¹ Los datos de la banca privada incluye las cooperativas. Las captaciones a la Vista incluye: Depósitos de ahorro a la vista, depósitos en cuenta corriente con costo financiero y sin costo financiero, captaciones a la vista.

El Financiero en su edición N° 725, presenta un artículo denominado *Tarjetas de débito: 2 por tico*, donde se hace un estudio acerca del nivel de bancarización en la población costarricense manifestando que este ha aumentado porque cada trabajador tiene en sus manos en promedio dos tarjetas de débito y al menos una cuenta corriente en una entidad financiera del país y casi dos cuentas de ahorro. Al respecto, banqueros y especialistas explican que ese comportamiento se justifica porque muchas instituciones y empresas con el fin de reducir costos y agilizar los pagos de salarios adoptan estos instrumentos. Estos cambios permiten a los bancos reducir costos de transacción, porque resulta más barato que una persona retire dinero de un cajero automático en vez de cambiar un cheque o retirar efectivo en una sucursal (Delgado, 2009).

La publicación menciona adicionalmente que la cantidad de tarjetas de débito tienen dos consecuencias inmediatas. Un aumento en la cantidad de cuentas en el mercado debido a que para disponer de una tarjeta de débito se debe adquirir un instrumento a la vista (cuenta de ahorro o corriente) con una entidad financiera, y segundo, para que la tarjeta de débito funcione como medio de pago se necesita una red de cajeros automáticos importante en el país. Adicionalmente el estudio concluye que los costarricenses prefieren tener el dinero a la vista que invertirlo a largo plazo, influidos por la estrategia comercial de los bancos a adquirir cuentas de ahorro a la vista al ser más baratas y porque algunos clientes no pueden abrir una cuenta a plazo por los montos mínimos de inversión (Delgado, 2009).

Por otra parte el artículo expone la opinión del ex gerente del Banco Nacional, William Hayden, el cual afirma “comparado con otros países Costa Rica tiene una población relativamente bancarizada. Esto se pone de manifiesto no solo al ver la cantidad de cuentas de ahorros, tarjetas de débito y crédito sino también el amplio uso del internet para transacciones bancarias”. Al respecto Gerardo Corrales, gerente del BAC San José comentó “hemos avanzado en la bancarización de manera importante, debido que la gente ya tiene los instrumentos, pero culturalmente sigue haciendo gran uso del efectivo” (Delgado, 2009, p.16).

Adicionalmente en otra publicación del periódico La Nación denominada *Crece el ahorro en colones pese a reducción de tasas*, Gerardo Corrales, explica que “en el país hay dos grupos de ahorrantes: los masivos y los más sofisticados. En los primeros están la mayoría de trabajadores a los que se les deposita los salarios en una cuenta de ahorros y la utilizan para financiar gastos. Estas personas ahorran sin importar como ser comporten las tasas. En el grupo de los sofisticados, son aquellos que tienen excesos de dinero y mueven grandes cantidades en busca de ganancias” (Leal, 2007, 23A).

No obstante, a lo interno de cada entidad financiera debe desarrollarse la capacidad de aumentar las captaciones a la vista introduciendo innovaciones tecnológicas que permitan captar a costos bajos y rentable para las partes; adaptar procedimientos de captación acorde con las exigencias del marco de regulación y supervisión prudencial del mercado; promover la confianza de los depositantes, no solo

adhiriéndose a las normas del marco prudencial, sino también reforzando la imagen de solidez y marca en el mercado, de tal forma que los depositantes dispongan de confianza de destinar los fondos a una determinada organización financiera (González, 2002).

4.3 Comparar la gestión operativa de los depósitos a la vista entre el Banco Nacional de Costa Rica y el BAC San José.

El rompimiento del monopolio para captar depósitos a la vista del público así como la apertura bancaria que ha tenido la banca en los años recientes, han permitido una sana competencia en el sector bancario costarricense a tal punto que los principales conglomerados del sector público y privado buscan reducir las diferencias en cuanto atención personalizada, plataforma tecnológica, abanico de servicios y productos bancarios. Sin embargo para sobresalir en el mercado financiero y vincular cada día más un mayor número de clientes, tanto el Banco Nacional como el BAC San José consiguen diferenciarse del resto de entidades en virtud de ciertas características inherentes en la organización interna. Al respecto, los jefes del Banco Nacional opinan que el banco sobresale entre las entidades de la banca estatal por la solidez y confianza demostrada a lo largo del tiempo, la capacidad de apertura en la prestación de servicios, así como la capacidad administrativa de los recursos y una moderna plataforma tecnológica que brinda una mejor facilidad al cliente en el momento de realizar transacciones e inversiones.

Adicionalmente agregan que el banco se diferencia porque dispone de una visión diferente en cuanto al servicio que ofrece, no busca solamente los llamados “peces gordos”, es decir, aquellos clientes potenciales sino va mas allá de lo que la banca privada podría acceder en cuanto a colocación, plataformas pequeñas en negocios comerciales como mini supermercados para ofrecer ciertos servicios a los

clientes como el pago de recibos al mismo tiempo que brinda apoyo financiero a las instituciones del Estado.

Roddy Chaves opina que el servicio que ofrece el banco permite la diferenciación y la preferencia del público gracias a la capacitación que se otorga a los funcionarios y la plataforma tecnológica que facilita el acceso a los servicios. Agrega que es un banco de mucha presencia en Centroamérica, con una enorme capacidad de apertura en la prestación de servicios y administración de los recursos, enfocado tanto en el ámbito social como el comercial. Complementariamente, Alexander Parra cita que la diferencia radica además en la infraestructura física y tecnológica, además de la seguridad que ofrece el respaldo estatal.

En el BAC San José explican que la entidad es pionera en el sector privado desde el punto de vista de la captación de los depósitos a la vista gracias a un grupo de características tales como la buena atención al cliente, agilidad en los sistemas electrónicos, atractivas tasas de interés y la imagen ante el mercado bancario como una empresa financiera consolidada. Adicionalmente Adolfo Haug cita que se diferencian de las demás instituciones en razón de que los productos que ofrecen son innovadores en el mercado y la sucursal electrónica brinda una serie de facilidades al usuario; además disponen de cajeros automáticos en las diferentes firmas con las que están asociados, Kioskos para hacer transacciones como pago de recibos, revisión de estados de cuenta y tienen accesibilidad a los diferentes canales de servicio.

En el proceso de intermediación financiera, el uso de los depósitos a la vista genera utilidades de gran consideración. Según los jefes del Banco Nacional este método de captación se aprovecha desde dos perspectivas: la primera, su objetivo principal, la colocación de estos recursos de muy bajo costo financiero en banca de desarrollo, como por ejemplo en programas crediticios de agricultura, ganadería entre otros; el volumen de estas colocaciones se logran mediante un control de los saldos promedios en las cuentas. Una segunda perspectiva, es un método básico de vinculación del cliente con más productos del banco, por ejemplo cuando una persona abre una cuenta para el pago del salario, se convierte en un cliente clave para ofrecerle más alternativas como un plan de pensiones, créditos, tarjetas de crédito, entre otros; de tal manera que si adquiere más de 5 productos la entidad logra captar a un usuario con gran potencial y fidelidad.

Complementariamente comentan que los depósitos a la vista cuentan con dos objetivos bien específicos por un lado el comercial que permite vincular a los clientes con diferentes productos del banco, y por otro lado el financiero que consiste en utilizar los recursos que provienen de los clientes para financiar otro tipo de productos: financiamiento o créditos (vivienda, consumo, salud, entre otros) convirtiendo el dinero en un activo del banco desde el punto de vista contable, cumpliendo siempre con la normativa que existe respecto de lo que se puede destinar a crédito de lo captado, como por ejemplo lo determinado por el BCCR a través del encaje mínimo legal.

Al respecto Ronald Elizondo afirma que el fin de estos instrumentos es captar para colocar a un costo bastante bajo de ahí la importancia en el proceso de intermediación financiera, debido que sin captación un banco trabajaría con recursos prestados y por ende la operación sería muy cara por el pago de la rentabilidad, tal y como sucede en muchas financieras y bancos privados. Por estas captaciones la entidad recompensa a los clientes con la paga de una tasa de interés, la cual no es muy alta por su condición de ser fondos a la vista, lo que obliga al banco a tener la capacidad de responder al usuario en caso de liquidación. Así mismo, al ser estos fondos públicos las entidades bancarias se ven sometidas a diferentes regulaciones y supervisiones provenientes de la SUGEF y del BCCR mediante: el encaje mínimo legal, la Ley 8204, la Ley Orgánica del Sistema Financiero, índices patrimoniales, de riesgo y de calidad.

Del lado del BAC San José mencionan que los fondos adquiridos a través de instrumentos a la vista tienen como fin primordial captar a un costo para prestar a otro a través del proceso de intermediación financiera, destinándose en créditos hipotecarios, de vehículos, prendarios, personales, de empresas entre otros. Complementariamente agregan que la entidad financiera por medio de estos instrumentos además de captar el dinero generado por la actividad desarrollada por las firmas, aplica una estrategia de medios de pagos que vincula a las empresas con los servicios del banco tales como pago a proveedores, factoreo, y principalmente el manejo de cuentas planillas el cual es un medio que facilita a las empresas el pago de los salarios de tal manera que el banco logra abordar a la clase trabajadora vinculándolos a los otros servicios de la

entidad financiera de una manera ágil, rápida y sencilla. Esta estrategia de vinculación, que permite aumentar las captaciones a la vista, surge ante la necesidad de captar mucho a un bajo costo para responder a las obligaciones de supervisión y regulación financiera (suficiencia patrimonial, encaje mínimo, peaje bancario, entre otros) y luego colocar en crédito.

En cuanto al método para atraer un mayor número de usuarios a través de los instrumentos de captación, ambas entidades desarrollan diferentes estrategias comerciales para el logro del objetivo planteado. En el caso del BNCR los entrevistados concuerdan en señalar que el banco brinda un trato diferenciado, especializándose en direcciones tales como Banca de Personas, Operaciones, Corporativa, y saca provecho del respaldo Estatal para obtener un mayor posicionamiento en el mercado. Roddy Chaves agrega que en forma general el Banco Nacional a través de la banca de personas trabaja orientada en tres grupos claves: (1) la Población Económicamente Activa (PEA), (2) ciudadanos de oro y (3) menores de edad. A cada uno se le aplica una estrategia específica donde se introduce tarjetas atractivas con colores diferentes y personalizados para cada segmento como por ejemplo las tarjetas AGEKO con beneficios para los ciudadanos de oro y tarjetas específicas para menores de edad, publicidad atrayente según el caso de forma tal que incentive el ahorro y la inversión. En el caso de Banca Corporativa hay negociaciones de tasas por saldos, tasas de crédito por vinculación del cliente y se brinda atención personalizada mediante un ejecutivo asignado que vela por brindar los servicios financieros.

Adicionalmente, los ejecutivos entrevistados señalan que el banco utiliza medios informativos y publicitarios para lograr la vinculación y ofrecer al usuario la facilidad tecnológica necesaria para acceder a un sinnúmero de transacciones vía internet como una herramienta donde se puede realizar todo tipo de trámite de forma rápida y segura. Adicionalmente vinculan un mayor número de usuarios mediante el servicio de planillas brindado a las empresas, la apertura de cuentas a niños y adultos mayores, por medio de concursos en medios de comunicación. Al mismo tiempo los entrevistados opinan que se le brinda al usuario tasas competitivas; se identifica al cliente y se le orienta a mejores productos y otros servicios que funcionan finalmente como instrumento de captación para el banco.

Por otra parte, en el BAC San José concuerdan que la estrategia comercial para atraer un mayor número de usuarios de los depósitos a la vista es a través del manejo de planillas en diferentes firmas y de los usuarios de tarjetas de crédito de Credomatic. La unidad financiera, se dirige además en hacer publicidad para incentivar el ahorro y ofrecer una alta calidad en el servicio al cliente en cada una de las sucursales que disponen. Específicamente Adolfo Haug opina que la estrategia se dirige en dos puntos: en brindar una de las mejores atenciones de servicio al cliente y medios de pago donde la entidad dispone de una eficiente plataforma de pagos de proveedores y planilla que hace que los clientes lleven más negocios de forma tal que el banco logre el desarrollo de la cartera de proveedores. Adicionalmente señala que el BAC brinda productos innovadores tales como BAC Token, BAC Móvil, sucursal electrónica y ATM full.

Complementariamente, los ejecutivos entrevistados coinciden en citar que la unidad financiera está enfocada en ofrecer diversos planes que benefician al cliente de manera que se sientan interesados en mantener sus productos en el BAC y que perciban que indirectamente reciben un plus a cambio de la lealtad; esto aunado a los servicios electrónicos que le facilitan el manejo de los servicios a los clientes. En el caso de cuentas bancarias, se le ofrece al usuario ofertas o descuentos en diferentes puntos de venta, promocionando así mantener saldos en cuentas, también tasas de interés aceptables, además de ofrecer a los clientes la facilidad del uso de medios electrónicos para pago de nómina, proveedores y traslados en general que minimizan el riesgo de uso de cheques así como los costos de operación. Al mismo tiempo, los ejecutivos recalcan que la publicidad en prensa escrita y televisiva, la solidez de la institución, el trato personalizado, la seguridad bancaria, el ATM full en las empresas para que no sea necesario trasladarse a una sucursal para realizar transacciones, las tasas competitivas así como la diversidad de productos bancarios y facilidad en la adquisición de estos, son elementos claves que inciden para atraer un mayor número de clientes.

En el BAC San José, a partir del momento en que se vincula al usuario con algún tipo de instrumento de captación a la vista, se ofrece otros servicios adicionales. Entre los de mayor vinculación de acuerdo con lo mencionado por los ejecutivos están las tarjetas de débito en un 23%, seguido del uso de la página de internet en un 18%, pago automático de recibos en un 16% productos que permite a los usuarios un acceso simple y rápido a los depósitos a través del uso de las innovaciones tecnológicas con

un bajo costo para el banco y en un segundo lugar productos de mayor rentabilidad tales como tarjetas de crédito en un 14%, operadoras de pensiones con 9% y créditos en un 7%, tal y como se aprecia en el cuadro siguiente:

Cuadro #9
BAC San José
Productos de mayor vinculación

Productos	Participación Porcentual
Tarjetas de débito	23%
Página de Internet	18%
Pagos automáticos de recibos	16%
Tarjetas de crédito	14%
Operadora de Pensiones	9%
Créditos	7%
Banca Telefónica	7%
Depósitos a plazo	5%
TOTALES	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

En el caso del Banco Nacional, la estrategia es similar a la del BAC San José donde los productos de mayor vinculación con la apertura de cuentas de ahorro y corrientes son las tarjetas de débito y la página de internet en un 20%, banca telefónica y pago automáticos de recibos en un 19% y 12% respectivamente; en un segundo escalón otros productos como planes de pensión, depósitos a plazos, tarjetas de créditos y préstamos. En este sentido el BNCR se diferencia en el mayor uso que los usuarios hacen de banca telefónica en contraste al BAC donde destaca la importancia de colocación de tarjetas de crédito. En el cuadro # 10 se observa los productos de mayor vinculación en el caso del Banco Nacional.

Cuadro #10
Banco Nacional de Costa Rica
Productos de mayor vinculación

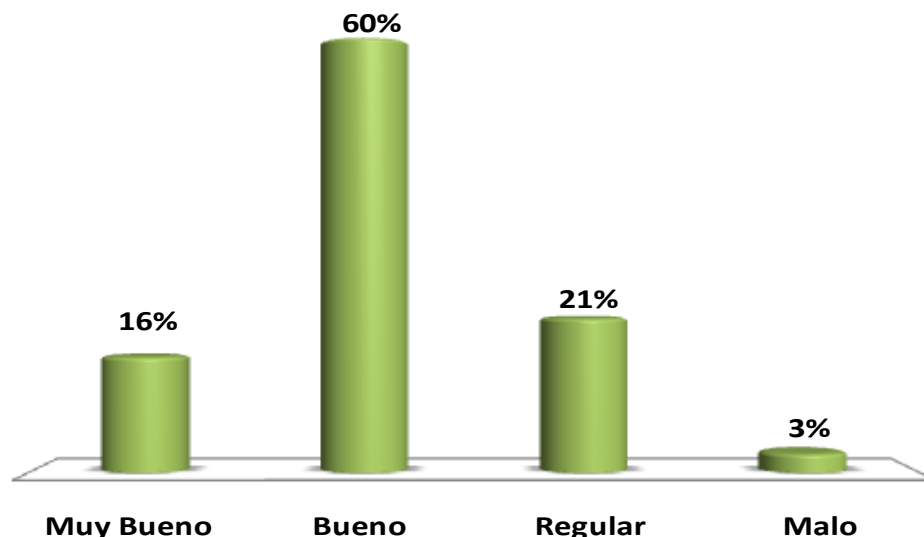
Productos	Participación Porcentual
Tarjetas de débito	20%
Página de Internet	20%
Banca Telefónica	19%
Pagos automáticos de recibos	12%
Operadora de Pensiones	9%
Depósitos a plazo	8%
Tarjetas de crédito	7%
Créditos	5%
TOTALES	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

En el marco del manejo operativo del proceso de intermediación financiera que brinda las diferentes instituciones que conforman el sistema financiero, los clientes en la toma de decisión de inversión y ahorro parten de las fortalezas y debilidades que caracterizan a las entidades del mercado tales como el trato personalizado, la seguridad bancaria, la solidez, prestigio y rentabilidad del banco.

A nivel general al Banco Nacional como se aprecia en el grafico #6 un 76% de los clientes encuestados lo califican de muy bueno a bueno reconociendo características tales como solidez, variedad de servicios, el prestigio, rentabilidad y seguridad bancaria; mientras que un 24% lo consideran de regular a malo por aspectos a mejorar como la atención al cliente, agilidad en los tramites, menores costos y tasas de interés.

Gráfico # 6
Banco Nacional de Costa Rica
Puntuación asignada³²



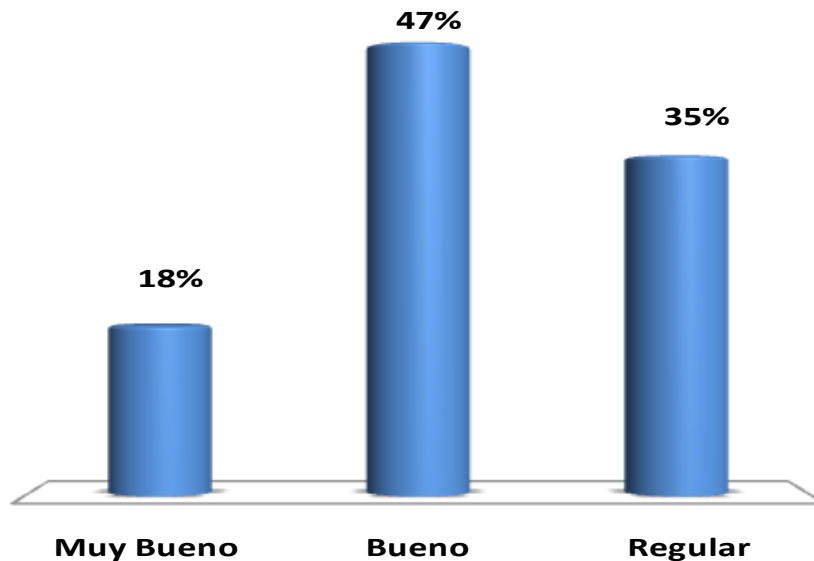
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

Por el lado del BAC San José un 65% de los clientes encuestados lo califican de muy bueno a bueno por aspectos como el trato personalizado, solidez, prestigio, variedad de servicios y seguridad, mientras que un 35% consideran al banco de regular a malo tomando en cuenta aspectos a mejorar tales como costos, agilidad en los trámites, diseño más amigable de la página de internet y tasas de interés más atractivas. Un dato destacable es que los usuarios entrevistados de ambas entidades coinciden en que se debe ofrecer tasas de interés más atractivas, mientras que una diferencia destacable respecto al BNCR es que los clientes entrevistados del BAC

³² No se indica la calificación de muy malo en razón de que es cero por ciento.

consideran con mayor importancia que se debe disminuir los costos implícitos en los servicios.

Gráfico # 7
BAC San José
Puntuación asignada³³



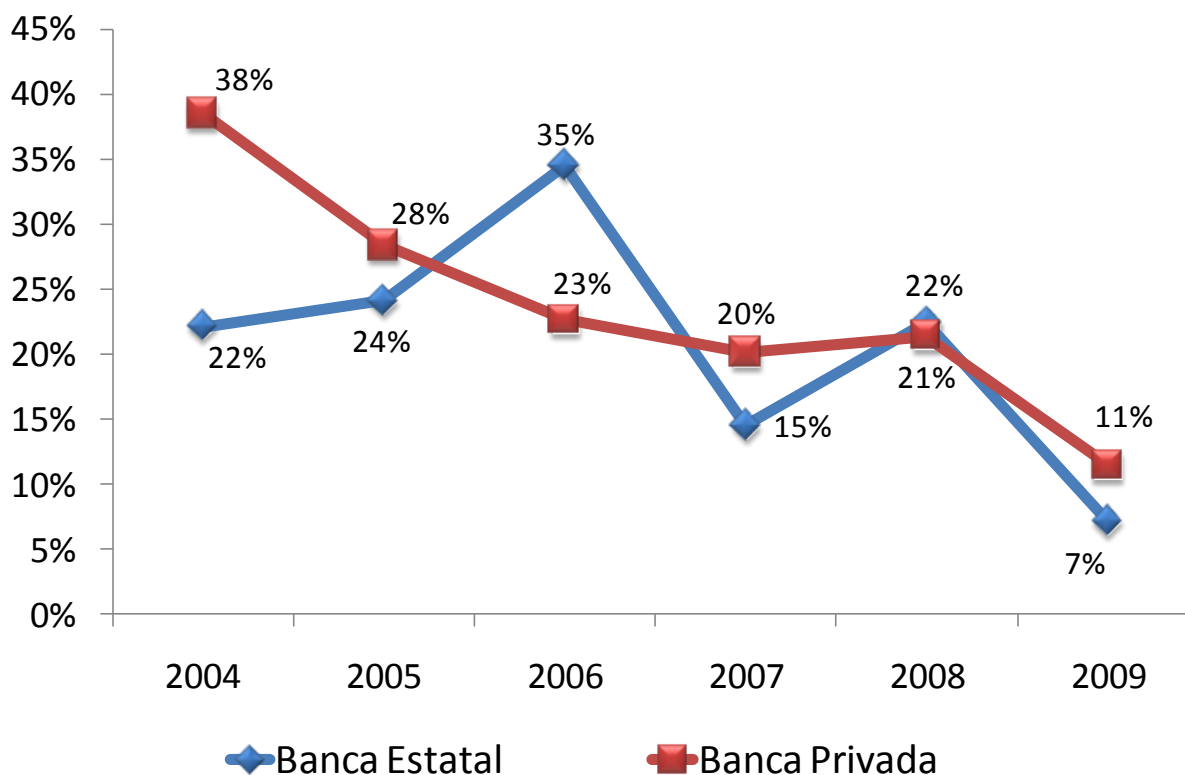
Fuente: Elaboración propia con datos de encuesta aplicada

Las entidades financieras a través de las estrategias comerciales apuntan hacia la atracción de un mayor número de usuarios con el fin de captar fondos baratos del público y alimentar ágilmente el proceso de intermediación financiera. Desde la apertura del monopolio de los depósitos a la vista la banca privada ha logrado captar en cuentas de manera importante durante los últimos años, donde las tasas de crecimiento de las captaciones a la vista de este sector han mantenido desde el 2003 al 2009 un promedio de crecimiento de 24%, porcentaje que se encuentra por encima de las tasas de la banca estatal que ha mantenido un promedio de crecimiento 21%;

³³ No se indica la calificación de malo y muy malo en razón de que es cero por ciento.

este comportamiento refleja como la banca privada ha ido ganando mayor participación en el mercado de los depósitos a la vista. El gráfico # 8 muestra un mayor crecimiento de las captaciones en el sector privado exceptuando los años 2006 y 2008 donde la banca estatal mejoró su participación, pero en el resto del período ambos sectores bancarios mantuvieron una reducción general en los niveles de crecimiento respecto a un año con el otro.

Gráfico # 8
Banca Estatal-Banca Privada
Total de depósitos a la vista³⁴
Tasa de Crecimiento
2003-2009

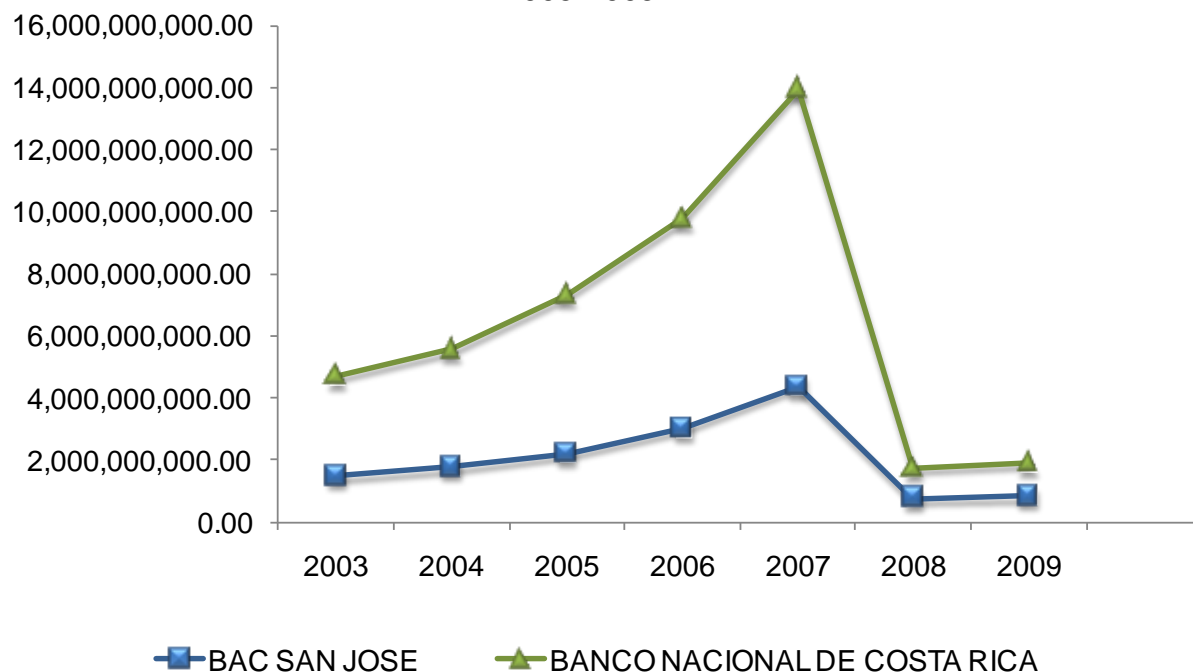


Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

³⁴ Los datos de la banca privada incluye las cooperativas. Los depósitos a la vista incluye: Depósitos de ahorro a la vista, depósitos en cuenta corriente con costo financiero y sin costo financiero, captaciones a la vista.

Cabe agregar que aún cuando las tasas de crecimiento del sector bancario privado son mayores que las del sector público, los niveles de captación del Banco Nacional como representante de la banca estatal son mayores que los del BAC San José, grupo perteneciente al sector privado, diferencia explicada por factores como trayectoria más amplia, mayor confianza y seguridad por el respaldo estatal, plataforma tecnológica y posicionamiento de la marca en el mercado. En el gráfico # 9 se observa que durante el período 2003-2004 los niveles de los depósitos a la vista en el Banco Nacional mantuvieron un crecimiento mayor al del BAC con una mayor bonanza en el año 2007 pero con una considerable disminución al siguiente año en ambas entidades, comportamiento que se explica principalmente por la influencia de la crisis financiera mundial, lo que desencadenó en una desaceleración en la producción nacional y que las entidades financieras tuvieron una menor colocación a raíz de la menor liquidez y de la alza en las tasas de interés junto con una mayor inflación. Este decrecimiento provocó que en el año 2008 y 2009 la diferencia de captación entre el Banco Nacional y el BAC San José se redujera considerablemente debido a que la reducción que aconteció en el Banco Nacional fue mayor a la sufrida en el BAC San José.

Gráfico # 9
BAC San José-Banco Nacional de Costa Rica
Total de depósitos a la vista³⁵
En miles de colones
2003-2009



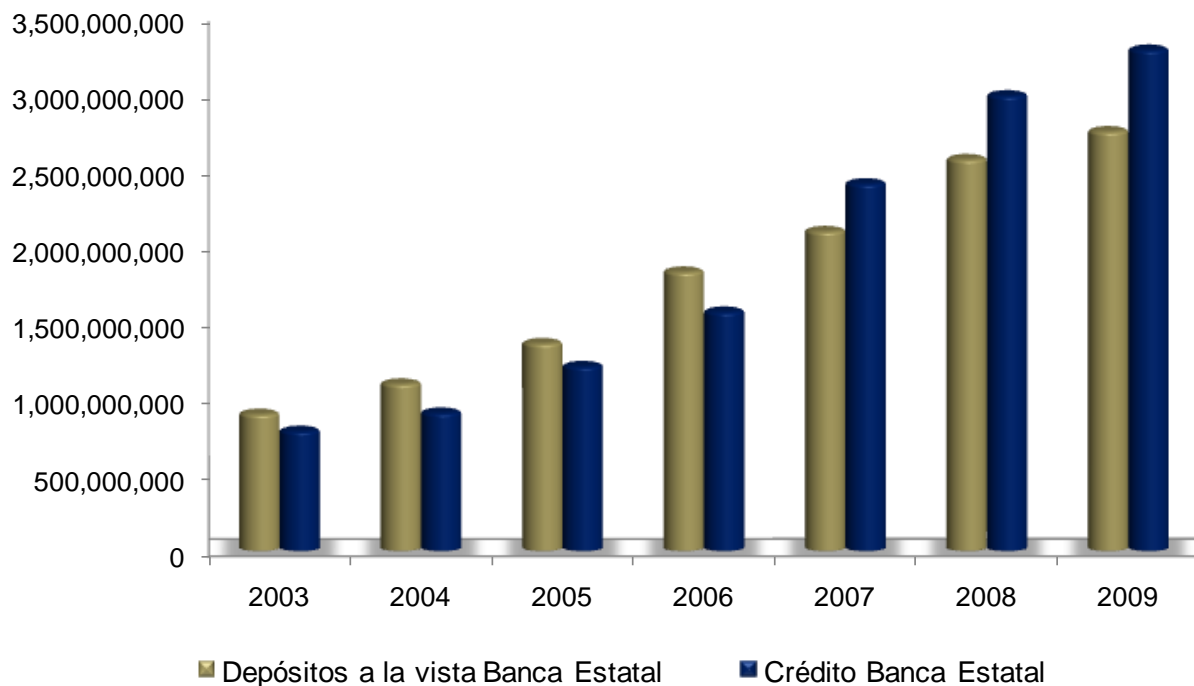
Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

Las captaciones a la vista en la banca estatal son de gran importancia debido que la mayor parte de las colocaciones se obtiene de las mismas. En el gráfico # 10 se observa que los niveles de captación a la vista son similares a los de colocación lo cual reafirma el hecho que una de las principales fuentes de recursos en la banca estatal son provenientes de estos, es decir, de los recursos más baratos existentes en el sector financiero. Se observa además que el nivel de captación en este sector del año 2003 al 2006 fueron mayor a los créditos ofrecidos lo cual permite a la banca estatal colocar más con recursos baratos por el exceso de liquidez y en menor cantidad a

³⁵ Los datos de la banca privada incluye las cooperativas. Los depósitos a la vista incluye: Depósitos de ahorro a la vista, depósitos en cuenta corriente con costo financiero y sin costo financiero, captaciones a la vista.

través de recursos de mayor costo como captaciones del público a través de instrumentos a plazo o préstamos externos, no obstante, a partir del 2007 las colocaciones presentaron niveles mayores a las captaciones a la vista comportamiento inverso a los años anteriores lo cual provoca al mismo tiempo que se tenga que acceder a fuentes de financiamiento con mayor costo para compensar el mayor crecimiento de los créditos con respecto a los depósitos a la vista.

Gráfico # 10
Banca Estatal
Depósitos a la vista³⁶-Colocación
En miles de colones
2003-2009

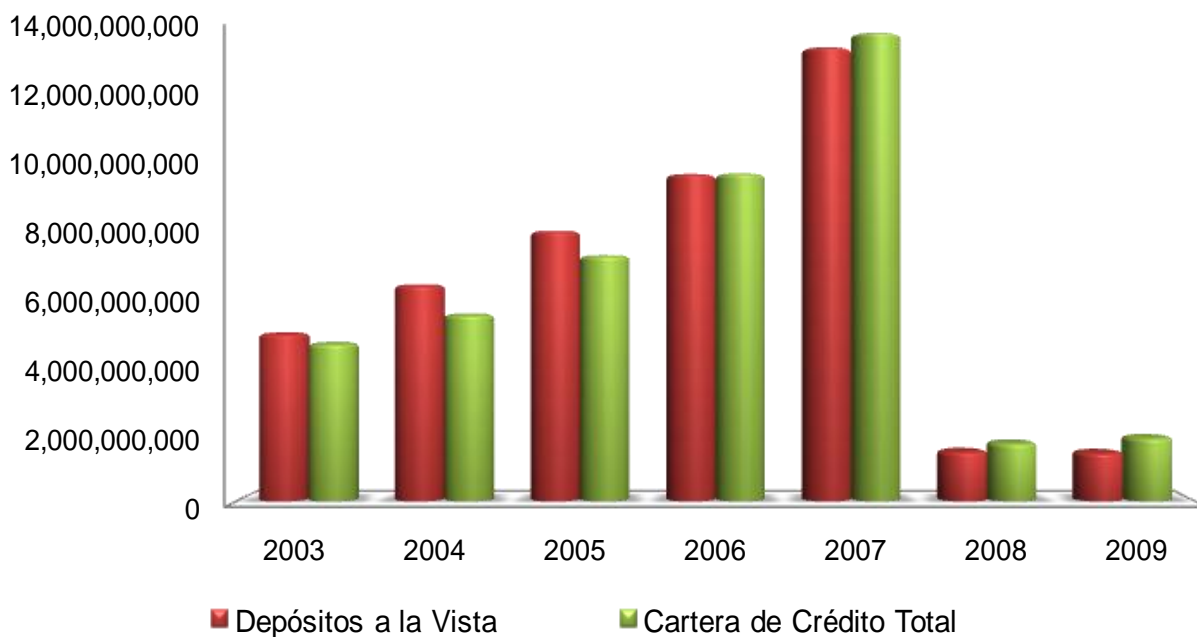


Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

³⁶Los depósitos a la vista incluye: Depósitos de ahorro a la vista, depósitos en cuenta corriente con costo financiero y sin costo financiero, captaciones a la vista.

En el caso específico del Banco Nacional el comportamiento de los depósitos a la vista es similar al acontecido a la banca estatal. En el gráfico # 11 se observa que del año 2003 al 2005 los depósitos a la vista presentan niveles superiores a los créditos brindados lo cual permite tener un mayor margen para financiar las colocaciones con recursos a bajo costo. Sin embargo, a partir del 2007 el comportamiento es inverso con niveles de créditos mayores por lo que la proporción de los recursos de mayor costo para colocar aumenta en la banca estatal en los últimos años.

Gráfico # 11
Banco Nacional de Costa Rica
Depósitos a la vista³⁷-Colocación
En miles de colones
2003-2009

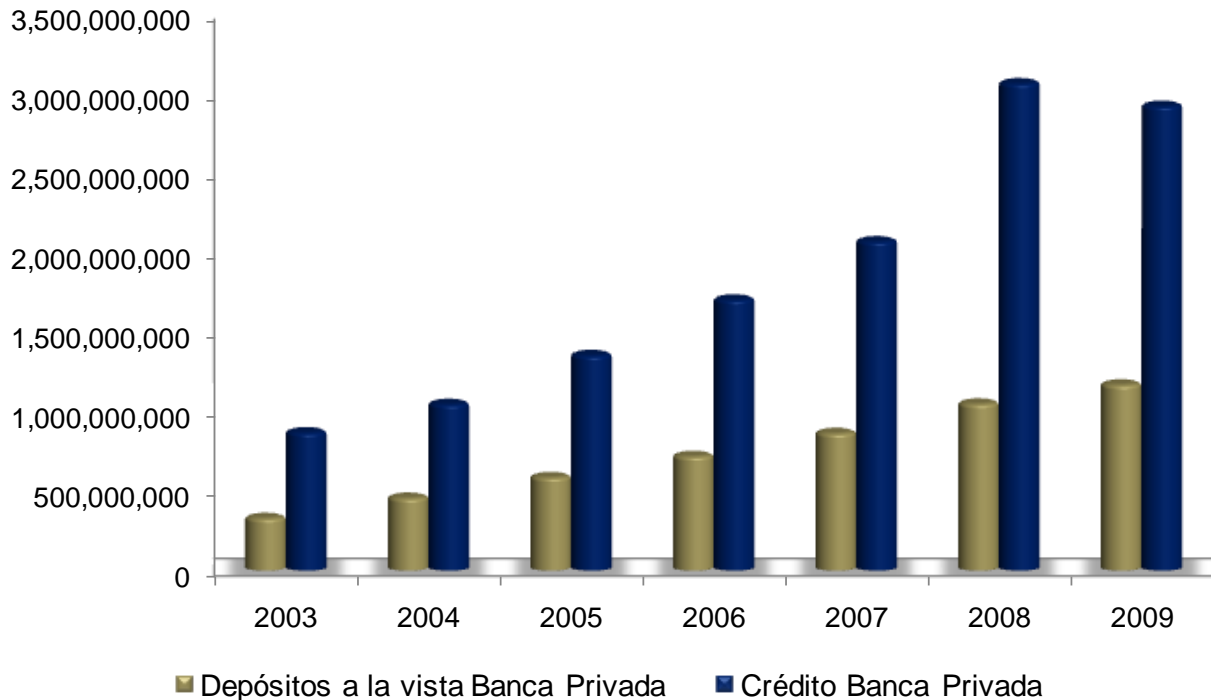


Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

³⁷ Los depósitos a la vista incluye: Depósitos de ahorro a la vista, depósitos en cuenta corriente con costo financiero y sin costo financiero, captaciones a la vista.

Por otro lado en la banca privada según el gráfico # 12 presenta un comportamiento diferente al de la banca estatal en cuanto a la fuentes de financiamiento para ofrecer créditos, debido a que tal y como se observa desde el año 2003 al 2009 los depósitos a la vista en este sector son mucho menores que los niveles de colocación, lo cual refleja y reafirma el argumento de que este sector recurre constantemente a fuentes de financiamiento de mayores costos como: préstamos externos, otros instrumentos de captación y principalmente la recapitalización a través de su casa matriz, es decir, recurren a capital del exterior que obtienen de las utilidades o de inversionistas por venta de acciones. En este sector bancario tanto las colocaciones como las captaciones a la vista presenta en mencionado período aumentos pero los niveles de colocación aumenta con mayor velocidad e importancia lo que obliga a que citadas entidades se vean obligadas a buscar cada vez otros recursos para financiarse aunque a un mayor costo.

Gráfico # 12
Banca Privada
Depósitos a la vista³⁸-Colocación
En miles de colones
2003-2009



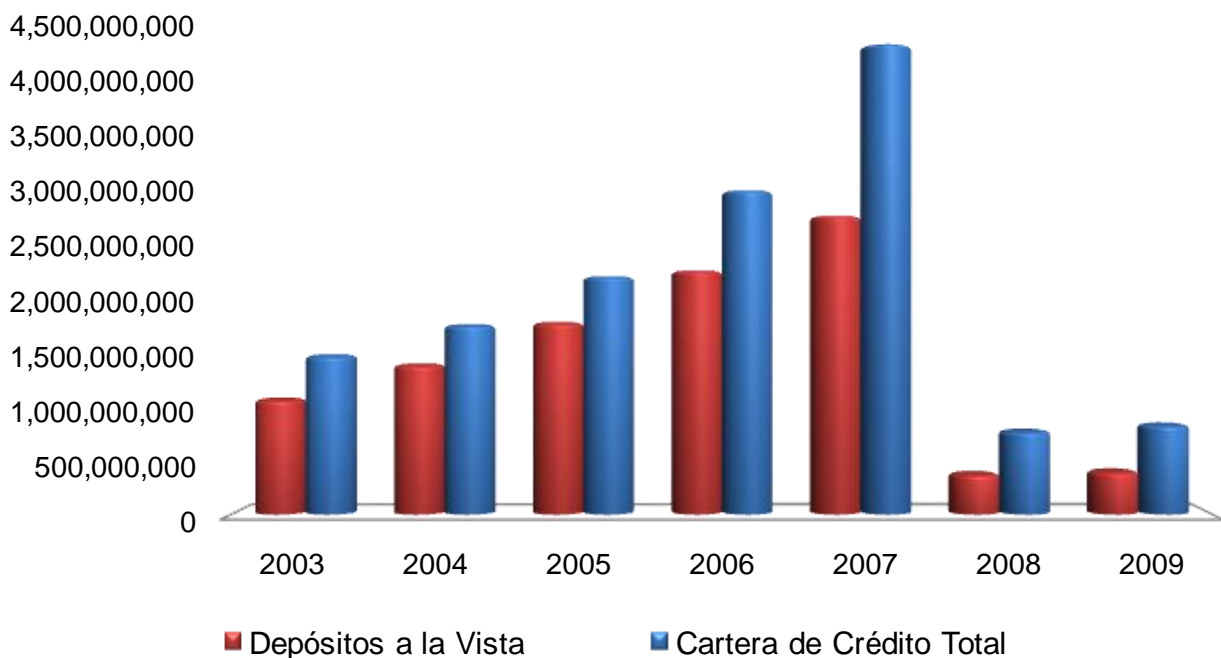
Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

El BAC San José en concordancia con la totalidad de la banca privada presenta el mismo comportamiento del sector, diferenciándose en que el margen entre el nivel de captación a la vista y el de colocaciones de crédito es menor tal como se aprecia en el gráfico # 13. Al mismo tiempo se observa que conforme crecen los depósitos a la vista crece también la cartera de colocación, caso contrario, en el año 2008 y 2009 disminuyeron bruscamente los créditos ofrecidos relacionado con la disminución de los recursos captados a la vista, lo que indica que en el caso específico del BAC San José

³⁸ Los datos de la banca privada incluye las cooperativas. Los depósitos a la vista incluye: Depósitos de ahorro a la vista, depósitos en cuenta corriente con costo financiero y sin costo financiero, captaciones a la vista.

utiliza en un mayor porcentaje los depósitos a la vista como fuente de financiamiento lo que le permite ser más eficiente en el proceso de intermediación con respecto al resto del sector bancario privado en general.

Gráfico # 13
BAC San José
Depósitos a la vista³⁹-Colocación
En miles de colones
2003-2009



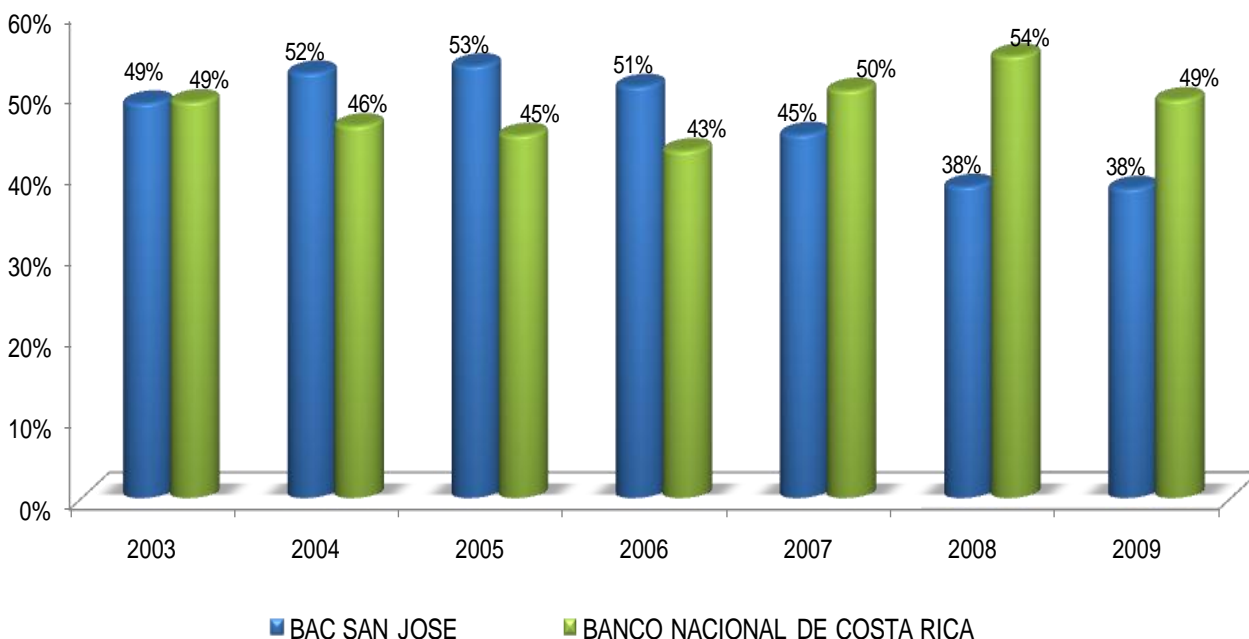
Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

Cabe agregar que las captaciones del público a la vista en el BAC San José y en el Banco Nacional representan más del 40% de los pasivos durante los últimos años tal y como se muestra en el gráfico # 14. En el caso del BAC San José los depósitos a la vista en el período comprendido del año 2003 al 2009 han representado de los pasivos

³⁹ Los depósitos a la vista incluye: Depósitos de ahorro a la vista, depósitos en cuenta corriente con costo financiero y sin costo financiero, captaciones a la vista.

un 46.57% en promedio mientras que en el Banco Nacional el promedio de participación es de un 48%, lo cual indica que en ambas entidades los pasivos están compuestos principalmente por este tipo de recursos con una pequeña diferencia mayor en el caso del banco estatal. Se observa además que en los primeros cuatro años los niveles en el BAC han sido mayores a los del BNCR, manteniendo la primera institución un nivel mayor del 50% mientras que en la segunda se mantuvo entre el 49% y el 43%; dicha situación cambió en el resto del período donde el BNCR presentó porcentajes mayores al BAC a causa de una reducción en los porcentajes con respecto a años anteriores.

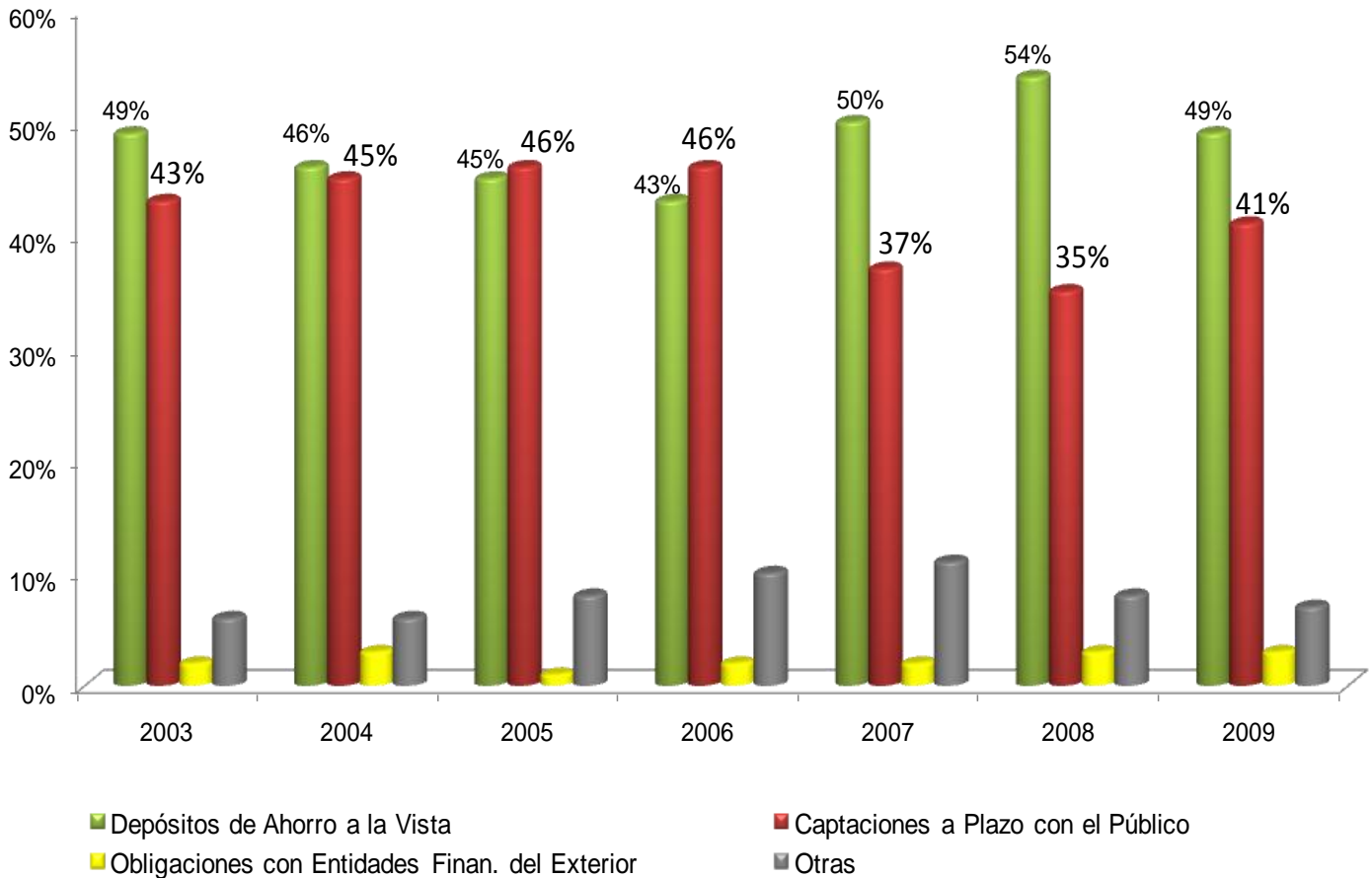
Gráfico # 14
BAC San José-Banco Nacional de Costa Rica
Depósitos a la Vista/Pasivo Total
Porcentajes
2003-2009



Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

Analizando detalladamente la composición del pasivo total del BNCR, se observa que está conformada principalmente por los depósitos a la vista y en un segundo lugar por las captaciones del público a plazos lo cual confirma que la principal fuente de financiamiento que el banco dispone para el proceso de intermediación son los depósitos a la vista, tal y como se observa en el gráfico # 15. El comportamiento de los niveles de captación durante los primeros cuatro años oscila en un 45% con niveles muy similares entre la forma de captación a la vista y a plazo; en los primeros años los depósitos a la vista fueron mayores que la captación a plazo y no así para los dos siguientes años donde el comportamiento es inverso, mientras que los últimos tres años sigue la tendencia inicial en el sentido que los recursos a la vista presentan un crecimiento mayor. Cabe agregar la existencia de otras fuentes de financiamiento con niveles de participación mucho menor destacando entre ellas las obligaciones con entidades financieras con el exterior.

Gráfico # 15
Banco Nacional de Costa Rica
Composición del Pasivo Total
Porcentajes
2003-2009

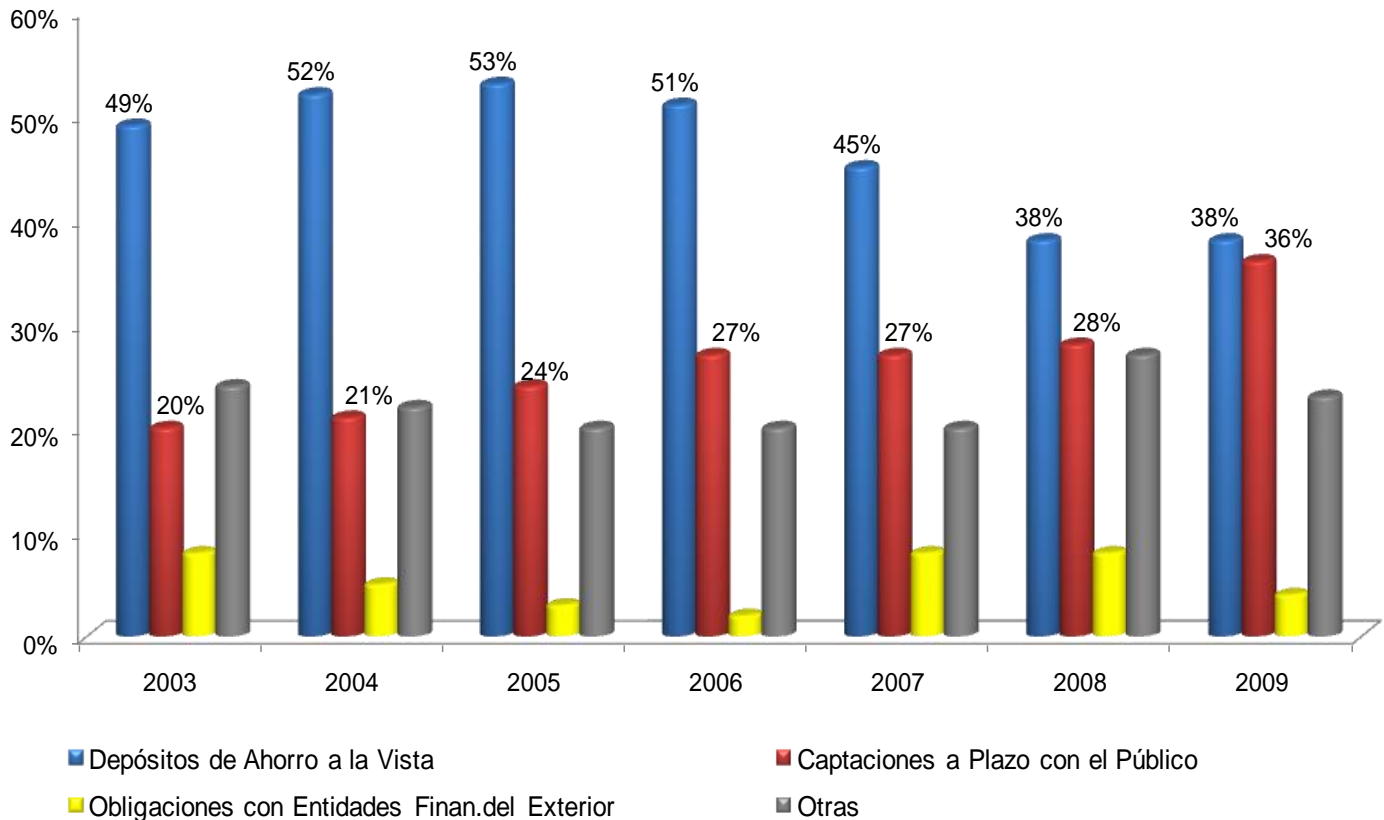


Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

En el caso del BAC San José, tal y como se mencionó anteriormente la principal fuente de financiamiento son las captaciones a la vista y en segundo lugar por las captaciones a plazo, así como las obligaciones con entidades financieras del exterior. Complementariamente tal y como se observa en el gráfico # 16 es destacable que dispone de diversas fuentes de financiamientos de forma tal que entre ellas alcanzan niveles de participación muy similares a los depósitos a la vista, a parte de los recursos

provenientes del exterior los más destacados son los certificados de inversión así como préstamos de otras entidades del sistema financiero nacional, entre otras más. De los años 2003 al 2007 las captaciones a la vista representaron aproximadamente un 50% del total de los pasivos situación que cambió en los últimos dos años donde las otras fuentes de financiamiento obtuvieron más participación debido a la escasez de liquidez por captaciones del público a causa de la crisis financiera mundial. En el BAC San José a diferencia del BNCR los recursos de financiamientos (pasivos) son más diversificados mientras que el Banco Nacional se concentra en las captaciones del público a la vista y a plazo, es decir en los recursos con menor costo financiero; dicha situación conlleva que los niveles de captación en estos rubros sean mayor en el Banco Nacional que el BAC aunque en ambos su política es priorizar en ellos.

Gráfico # 16
BAC San José
Composición del Pasivo Total
Porcentajes
2003-2009



Fuente: Elaboración propia con datos de la SUGEF

Los resultados de una encuesta publicada por el Financiero en su Edición N° 799, indican que el principal motivo de atracción de los consumidores es la cercanía y cantidad de sucursales bancarias así como la facilidad de acceso a través del teléfono e internet. Destacan además que la entidad que ofrece el mejor servicio al cliente a nivel de banca privada es el BAC San José, mientras que el mejor posicionamiento de marca lo obtiene el Banco Nacional de Costa Rica. Así mismo, otro estudio presentado por Delgado (2009) en la edición N° 725 de este medio de comunicación señala que el

nivel de bancarización ha mejorado lo que hace considerar que el avance de la banca para hacer extensivo el uso de los depósitos a la vista como un medio de vinculación hacia otros servicios y productos bancarios tiene secuelas trascendentales para atraer un buen número de usuarios y consecuentemente que el banco disponga de recursos para ponerlo en circulación a través del proceso de intermediación. Claudio González (2002) por su parte agrega que una entidad financiera debe procurar que los costos al abrir una cuenta sean mínimos con el afán de no excluir a la población al acceso de los servicios y que la movilización exitosa de los depósitos descansa en el desarrollo de una amplia infraestructura física, inversiones en la formación de capital humano necesarios para reducir los costos de transacciones así como una mejor infraestructura legal e institucional para que tanto depositantes como captadores de depósitos puedan operar con una mayor confianza y menos riesgos. Al ofrecer los servicios de depósitos la entidad mejora la relación con la clientela y obtiene beneficios por medio de la prestación de servicios adicionales.

Sin embargo, Camacho y Mesalles, (1996), señalan que las distintas regulaciones a lo interno, el grado de competencia, los costos por morosidad, los costos de operación, el impuesto del encaje, los impuestos implícitos, los ingresos y gastos por servicios, son factores que inciden en el funcionamiento del sistema financiero y por ende en los niveles de eficiencia que una determinada entidad pueda conseguir para operar. En el caso del sistema financiero costarricense estos autores indican que algunas de las regulaciones que propician una ineficiente operación de la banca son las regulaciones en los topes de cartera, la fijación de las tasas de interés,

los encajes legales y la ventanilla de redescuento del Banco Central de Costa Rica. Al respecto una publicación en el periódico La Nación de David Leal denominada *Distorsiones causan alto margen de intermediación bancaria*, menciona que diversos elementos presentes en el mercado financiero provocan que persista un alto margen de intermediación financiera⁴⁰ en el sistema bancario lo cual es causado por algunas distorsiones presentes en el mercado tales como la inflación, el encaje mínimo legal⁴¹, el peaje bancario⁴² y las transferencias a las entidades públicas.

A esta opinión se agrega la publicación del periódico El Financiero edición N° 770 en el artículo titulado *El reto de la banca estatal* señala que la banca pública está sometida a una serie de regulaciones que la limitan a ser eficiente tales como la Ley de Contratación Administrativa, la Ley General de Administración Pública y el Estatuto del Servicio Civil; aparte de que las utilidades de la banca estatal son canalizadas a aportes que deben hacer a instituciones tales como Comisión Nacional de Préstamos para Educación, Instituto de Fomento Cooperativo, la Comisión Nacional de Emergencias, la Banca de Desarrollo y el Régimen de Invalidez Vejez y Muerte de la Caja Costarricense del Seguro Social; además guarda diferencia con la banca privada porque esta puede recurrir al financiamiento externo y a nuevos aportes provenientes de la casa matriz, capitalización de utilidades y venta de acciones con la posibilidad de las alianzas estratégicas y fusiones con otras entidades.

⁴⁰ El margen de intermediación financiera se define como la diferencia entre las tasas activas y las pasivas. Este es considerado como una medida de eficiencia operativa con que los intermediarios financieros trasladan el ahorro del público hacia la colocación.

⁴¹ El encaje mínimo legal es un porcentaje equivalente al 15% de las captaciones.

⁴² El peaje bancario es una captación que los bancos privados deben trasladar a la banca pública con el fin de que estos últimos ofrezcan préstamos baratos. Es un saldo equivalente al 17% de los depósitos a la vista en colones y dólares que la banca privada tiene en la banca estatal.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

En función a los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de la aplicación de entrevistas a los jefes comerciales, de banca de personas, de empresas y de medios de canalización, así como la aplicación de encuestas a ejecutivos tanto del Banco Nacional como del BAC San José con el fin de conocer la gestión operativa de los depósitos a la vista, además de la aplicación de encuestas a clientes de ambas entidades para conocer la opinión en cuanto a la calidad del servicio vinculación y aspectos a mejorar; complementado del análisis de cifras financieras publicadas por la SUGEF y otros estudios relacionados con la temática para abordar los objetivos planteados en el primer capítulo, a continuación se detallan las conclusiones y recomendaciones que se infieren del estudio.

5.1. Conclusiones

La reforma financiera acaecida durante los años noventa específicamente a través del artículo 59 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, permitió dar un paso importante en el desarrollo del sistema financiero permitiendo a la banca privada una mayor participación que años más tarde vendría a consentir el desarrollo de la competencia en el mercado bancario. Entre las reformas más significativas fue la ruptura de las limitaciones a las captaciones de parte de los bancos privados, lo cual

originó cambios internos dentro de la banca como un mayor nivel de tecnificación, traslado de conocimiento tecnológico y modelos de gestión de bancos internacionales con el fin de lograr una mayor eficiencia para poder competir. Al mismo tiempo se produjo una reestructuración del sector financiero y bancario costarricense debido a la incorporación de mayor competencia con la inserción de bancos internacionales, cambios en la regulación, supervisión y creación de entidades supervisoras como la SUGEF.

La competencia en la prestación de servicios ha inducido a que la banca diseñe estrategias comerciales más agresivas para captar mediante operaciones a la vista en el afán de atraer un mayor número de usuarios, además de ofrecer una cartera de productos bancarios innovadores, alternativos y mejor remunerados. De la mano con estos cambios, la banca se ha visto en la urgencia de facilitar a los clientes una plataforma tecnológica acorde con las necesidades de estos, proliferar a lo largo del país una red de agencias bancarias y disponer de una gestión operativa rápida y eficiente. Particularmente el BAC San José se ha esforzado por atraer un grupo importante de usuarios a través de la atención en el servicio que ofrece complementado con una alta calidad de los productos que operan, mientras que el Banco Nacional se ha destacado por la plataforma tecnológica donde ha incorporado la totalidad de servicios bancarios lo cual brinda mayor facilidad al usuario y reduce los costos a lo interno.

Desde el punto de vista de la intermediación, la captación a la vista juega un papel trascendental porque estos forman parte de la masa monetaria y son utilizados por la banca de dos maneras: crear dinero y aumentar la oferta monetaria a través del mecanismo del crédito. La banca ha descubierto que los depósitos a la vista son un instrumento de captación efectivo, barato por la baja tasa de interés implícita y a la vez muy rentable porque genera utilidad económica y financiera para la entidad. Ambas entidades canalizan los recursos captados en programas crediticios de agricultura, ganadería, vivienda, consumo, salud, vehículos, prendarios, personales, empresariales entre otros teniendo como fin primordial captar a un costo para prestar a otro a través del proceso de intermediación financiera. Es importante recalcar que tiene un efecto indirecto debido a que incorpora un valor agregado a la gestión operativa de la institución al convertirse en el principal medio por el cual se vincula a los usuarios con otros productos y servicios de alta rentabilidad convirtiéndose esto en sinónimo de mayores niveles de captación y al mismo tiempo generadores de ingresos por concepto de comisiones por los servicios brindados, como por ejemplo cuando un cliente abre una cuenta para el pago del salario, se le ofrece otros servicios como tarjeta de crédito, plan de pensiones, créditos entre otros.

Complementariamente, es importante señalar tal y como lo mencionaron los jerarcas del Banco Nacional y del BAC San José que las captaciones del público a la vista se distinguen del resto de los productos bancarios, debido que son una herramienta de rápida y práctica apertura, que ganan intereses capitalizables y de uso inmediato debido que están asociados a una tarjeta de débito, así como a diferentes

medios de acceso tecnológicos como la página de internet, banca telefónica y cajeros automáticos, que permiten que el dinero esté disponible en el instante que el cliente lo requiera. Cabe recalcar que las cuentas de ahorro hoy en día son muy utilizadas por los consumidores para el pago de salarios y como un medio de incentivo al ahorro pero que al mismo tiempo permiten la disponibilidad inmediata del dinero en efectivo y también bajo la figura de dinero virtual como medio de pago en los gastos diarios.

A raíz de la competencia incorporada en el mercado bancario se han ido presentando cambios en algunas de las características que poseen los depósitos a la vista como por ejemplo el pago de intereses en las cuentas corrientes y la accesibilidad inmediata del dinero que poseen los consumidores en cuentas de ahorro por las diferentes innovaciones tecnológicas y la gran red de cajeros automáticos que permite disponer de efectivo en el momento que lo necesite a través del uso de las tarjetas de débito, además de la colocación de puntos de venta en la mayoría de comercios para cancelar las compras realizadas de forma inmediata con el dinero disponible en las cuentas bancarias sin necesidad de visitar las sucursales para realizar retiros de efectivo. Esta situación pone de manifiesto una transformación en la composición de los agregados monetarios M1 y M2 a causa del factor tecnológico, debido a que las cuentas de ahorro (elemento de M2) a través de las tarjetas de débito funcionan como un medio de pago en tiempo real lo cual conlleva a un ajuste de sus características comportándose como un elemento del agregado M1.

Por otro lado es importante destacar que ambas instituciones presentan muchas similitudes en cuanto al funcionamiento, políticas internas y estrategias comerciales, unos de los principales puntos de concordancia es la política de incentivar a usuarios a realizar las transacciones mediante la página de internet, banca telefónica y otros medios con la finalidad de disminuir costos operativos correspondientes a servicios administrativos así como el riesgo asociado a las operaciones bancarias el cual es trasladado hacia el cliente. En cuanto al método para atraer un mayor número de usuarios a través de los instrumentos de captación a la vista, ambas entidades se asemejan porque utilizan como estrategia brindar un servicio especializado realizando una segmentación según las necesidades de los clientes dividiendo de esta forma su estructura en banca de personas y empresas; se diferencian en que el BAC San José se enfoca con principal énfasis en una atención especializada al sector empresarial y a partir de ahí lograr una vinculación mediante el manejo de pago de planillas, además de enlazar con productos y servicios del banco a usuarios de tarjetas de crédito de Credomatic, mientras que el Banco Nacional se orienta en tres grupos claves: la población económicamente activa mediante el pago de planillas, ciudadanos de oro y menores de edad aplicando una diferenciación entre cada uno de ellos.

Cabe recalcar que ambas entidades poseen características en común muy reconocidas tales como la solidez, prestigio, trayectoria, confianza y reconocimiento de ser pioneras en la plataforma tecnológica. Estas similitudes entre ambas entidades las convierte en competidores directos con una gama de productos muy similares, pero diferenciándose en aspectos claves que se convierten en una ventaja comparativa en

la toma de decisiones de los clientes para su vinculación, en el caso específico del Banco Nacional contar con el respaldo estatal en cuanto a la cobertura de los fondos captados y en el BAC San José su estricta política de alcanzar la excelencia en la atención al cliente para de esta forma competir de igual a igual con la banca estatal.

Por otra parte en cuanto a la percepción que tienen los usuarios entrevistados de ambas entidades, el trato personalizado es una cualidad que sobresale más en el BAC San José con respecto al Banco Nacional, sin embargo se encuentran en general satisfechos con el servicio ofrecido con cierta disconformidad en aspectos tales como agilidad y menores costos (aspecto que se esperaba cambiara con la apertura y entrada de los megabancos pero no ha surtido los resultados esperados). Se evidencia además que el BNCR depende más de los recursos del público que el BAC San José y este tiene diversificado la estructura de pasivos.

En cuanto al resultado obtenido de la gestión operativa en ambas bancas se concluye que la principal fuente de financiamiento que utiliza el BAC San José y el Banco Nacional para el proceso de intermediación son los depósitos a la vista en razón de que el pasivo total en el BNCR está conformada principalmente por los depósitos a la vista y en un segundo lugar por las captaciones del público a plazos. En el caso del BAC San José la principal fuente de financiamiento son las captaciones del público a la vista y a plazo pero también tiene un peso importante las obligaciones con entidades financieras del exterior. Además en el BAC San José a diferencia del BNCR los recursos de financiamiento (pasivos) son más diversificados mientras que el Banco

Nacional se concentra en las captaciones del público a la vista y a plazo, es decir en los recursos con menor costo financiero, lo que provoca que en conjunto con la tecnología incorporada en los procesos de captación haya aumentado la eficiencia en la gestión operativa. Paralelamente en el BNCR los depósitos a la vista captados son superiores a los niveles de colocación, lo cual permite tener un mayor margen para financiar préstamos con recursos a bajos costos lo que indica que el BNCR coloca a un menor costo con respecto al BAC San José. Ambas entidades son muy similares y competidores directos en cuanto a la tecnología incorporada, políticas internas, medios electrónicos, estrategias comerciales y gama de productos pero la mayor concentración en captaciones con recursos de menor costo y el volumen que obtiene de estos gracias al respaldo estatal produce que el nivel de eficiencia en las operaciones sea ligeramente mayor que en el BNCR con respecto al BAC San José.

En síntesis, ambas entidades bancarias han ido ganando terreno en participación de mercado y aumento en la captación de los depósitos a la vista (aún y cuando el BAC San José tiene la desventaja de no disponer en las captaciones la cobertura estatal) en virtud de cambios en cuanto estrategias de mercadeo, beneficios ofrecidos, facilidades tecnológicas, regulaciones, bancarización a nivel de empresas y personas físicas. Además, el aumento en la competencia ha generado un plus al desarrollo de la economía en razón de que hay un incremento en los recursos disponibles para colocar y facilitar el flujo circular de la intermediación financiera mejorando los procesos productivos e infraestructura para un mayor crecimiento de la economía nacional.

5.2. Recomendaciones

Con base a las conclusiones obtenidas en la investigación, se recomienda lo siguiente:

Considerando que la competencia en el mercado bancario nacional ha crecido y que ambas entidades bancarias son pilares dentro del sector bancario nacional y que la captación a la vista resulta ser un instrumento importante para el proceso de intermediación financiera, es importante destacar que para avanzar hacia mayores niveles de captación se sugiere que ambas entidades deben apostar hacia el constante mejoramiento de los recursos tecnológicos, factor clave considerando que el margen para competir con mejores tasas es nulo debido que los plazos de inversión son muy cortos y a las regulaciones para el funcionamiento bancario. Este mejoramiento debe realizarse en función del mayor confort posible para el inversionista y considerando que el margen, traducido en medios electrónicos de acceso más seguros, que permitan disminuir los tiempos y agilidad de respuesta así como menores costos en comisiones, mayor agresividad en la atracción mediante el sector empresarial, sin descuidar otros sectores claves como el infantil y el adulto mayor de la mano con una atención especializada y mejor atención de servicio al cliente. Además, se debe maximizar el porcentaje de recursos captados del público que se destina en colocaciones, manteniendo los indicadores y salud financiera más idóneos para una excelente gestión operativa, buscando el máximo esfuerzo por disminuir los niveles de morosidad y otros costos crediticios que provocan distorsiones en la maximización de los recursos disponibles.

En el mercado financiero aun existen distorsiones que afectan el dinamismo y el camino hacia una mayor eficiencia en la gestión operativa de una determinada entidad. Ante esta situación, para facilitar el ambiente hacia una mayor eficiencia se deben reformar una serie de regulaciones presentes en el mercado financiero tales como una reducción en el porcentaje del encaje mínimo legal, reducción del peaje bancario y creación de un seguro para las captaciones del público en la banca privada además de permitir que el régimen de administración bajo el cual trabajan los bancos estatales sea más ágil que el actual; esto con la finalidad de que tanto la banca pública como la privada partan con las mismas condiciones para competir y por otro que las entidades tengan a disposición más recursos disponibles para colocar. Específicamente a la banca estatal no se le debería exigir que las utilidades obtenidas sean destinadas a instituciones como la Comisión Nacional de Préstamos para Educación, Instituto de Fomento Cooperativo, la Comisión Nacional de Emergencias, la Banca de Desarrollo y el Régimen de Invalidez Vejez y Muerte de la Caja Costarricense del Seguro Social, de forma tal que pueda recapitalizar un mayor porcentaje de las utilidades (como si lo puede hacer la banca privada) para contar con mayores recursos de tal manera que se puedan destinar a sectores productivos claves para el desarrollo económico.

Por otra parte, desde el punto de vista de la teoría económica se recomienda un análisis en la composición de los agregados monetarios que conforman la oferta monetaria debido que a partir del rompimiento del monopolio en las captaciones del público a través de la entrada en vigencia de la Ley Orgánica del BCCR N° 7558 en 1995, la propuesta teórica sufrió modificaciones primordialmente a causa de estrategias

comerciales, de competitividad, innovaciones tecnológicas implementados en la banca y modificación en las exigencias de los consumidores, lo cual ha originado cambios en las características de los depósitos a la vista tales como pago de intereses en cuentas corrientes, accesibilidad en tiempo real del dinero en cuentas de ahorro por medio de tarjeta de débito u otro medio electrónico dejando de lado el uso de las libretas utilizadas en el pasado.

De esta forma considerando que los agregados que conforman M1 “son aquellos activos líquidos que pueden ser utilizados de manera inmediata, cómoda y barata para efectuar un pago” (Dornbusch, Fischer, Startz 2002, p. 366) mientras que M2 está conformado por M1 más aquellos activos que no son inmediatamente líquidos, se presenta la particularidad que con la innovación tecnológica se ha llegado a una modificación en la esencia operacional de las cuentas de ahorro ajustándose al concepto de los agregados M1. Lo anterior se explica porque el avance tecnológico amplió la manera de acceder a las cuentas a través del uso de las tarjetas de débito en diversos comercios para realizar pagos de forma efectiva y en tiempo real debitando el dinero de las cuentas, además de la presencia de una amplia red de cajeros automáticos y la facilidad de hacer pagos por medio de la página web. Al respecto la teoría macroeconómica indica “las innovaciones tecnológicas en el sistema financiero, hacen que sea fácil pasar de M1 a otros activos y viceversa; así por ejemplo, los cajeros permiten sacar dinero de las cuentas de ahorro. Diríamos que actualmente las cuentas de ahorro son mejores sustitutos de M1 que antes” (Dornbusch, Fischer, Startz 2002, p. 377).

Es recomendable además, que con la nueva propuesta de regulaciones provenientes del Comité de Basilea denominadas “Basilea III”, se realice una ampliación del análisis de la gestión operativa de los depósitos a la vista para determinar el impacto de las nuevas regulaciones que se originaron a raíz de la crisis financiera 2008, donde el principal cambio es el aumento de la suficiencia patrimonial el cual genera una distorsión en el proceso de intermediación financiera influyendo sobre la eficiencia en la gestión operativa.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

LIBROS

Barrantes R. (2003). **Investigación, un camino al conocimiento, un enfoque cuantitativo y cualitativo.** Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia.

Bolaños, R. (1993). **Apuntes sobre la Reforma Bancaria, Objetivos, Problemas y Restricciones.** Proyectos se servicios financieros, Academia Centroamericana.

Branson W. (1979). **Teoría y Política Macroeconómica.** New York, Estados Unidos: Editorial Fondo de Cultura Económica.

Dornbusch R, Fischer S, Startz R. (1998). **Macroeconomía.** Madrid, España: Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U

Dornbusch R, Fischer S, Startz R. (2002). **Macroeconomía.** Madrid, España: Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U

Escoto R. (2004). **Banca Comercial.** San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Espinosa J. (1997). **El sistema financiero y su reforma. Teoría, experiencia internacional y el caso costarricense.** Escuela de Economía, UNA. Heredia, Costa Rica.

Gómez M. (1997). **Elementos de Estadística Descriptiva.** Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia.

González, C. (1986). **Mercados Financieros y Desarrollo.** Santo Domingo, República Dominicana: Editorial La palabra.

González C., Vargas T. (1993). **Reforma Financiera en Costa Rica: perspectivas y propuestas.** Academia Centroamérica. (1^{era} Edición). San José Costa Rica.

González C., Camacho E. (1994). **Regulación, competencia y eficiencia en la banca costarricense.** (1^{era} Edición). San José, Costa Rica: Academia Centroamérica.

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006). **Metodología de la Investigación.** Cuarta Edición. México, D.F: Editorial McGraw-Hill/Interamericana.

López J., González, Altina. (1998). **Gestión Bancaria. Los nuevos retos en un entorno global.** Madrid, España: Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U

Matarrita R., Ledezma J. (2004). **Aspectos Generales del Mercado de Valores Costarricenses**. Bolsa Nacional de Valores S.A. San José, Costa Rica.

Meoño M., Vinicio M. (2005). **Crédito y transacciones Bancarias en Costa Rica**. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Samuelson P., Nordhaus W. (1999). **Economía**. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.

TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

Aguilar J, Lobo A, Román C, Villalta M. (2003). **Determinantes del Margen de Intermediación Financiera en el Sistema Bancario Costarricense, Durante el Período 1995-2003**. Seminario de Graduación, Escuela de Economía de la Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Herrero L, Llach K, Monge J, Sibaja M. (1990). **Efectos de la Ley de Modernización del Sistema Financiero de la República sobre el Sector Bancario Costarricense**. Seminario de Graduación, Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Monge M, Villalobos S. (2007). **Efecto de la Entrada de los Megabancos en la Dinámica de Competencia y Estructura del Sistema Bancario**

Costarricense. Trabajo Final de Graduación, Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Villalobos A. (2002). **Reforma del Sistema Financiero Costarricense, Ruptura de Monopsonio en la Captación de los Depósitos a la Vista e Influencia del Sector Bancario Privado Durante la Administración Figueres Olsen.** Tesis de grado, Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

REVISTA-DOCUMENTOS

Ambram J, (2007). **Tímidos avances en la implementación de Basilea II en Costa Rica.** Revista actualidad económica, N° 350-351.

Angulo J. (2006). **Valoración de la contribución del sector financiero costarricense al crecimiento económico.** Duodécimo Informe Sobre el Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. San José, Costa Rica.

Angulo J. (2007). **Fusiones y adquisiciones en el sector financiero: ¿Se dará la reforma financiera por esta vía?** Decimotercer informe sobre el estado de la nación. San José Costa Rica.

Asamblea Legislativa. (1995). **Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N° 7558.** San José, Costa Rica.

Asamblea Legislativa. (2002). **Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional N°1644.**

Camacho E., Mesalles L. (1996). **Margen de intermediación y eficiencia en la banca.** Academia de Centroamérica, San José, Costa Rica.

Delgado E. (2009). **Tarjetas de débito: 2 por tico.** El Financiero, N°725, pág. 16.

González C. (2002). **La movilización de depósitos.** Academia de Centroamérica, San José, Costa Rica.

Leal D. (2007). **Crece el ahorro en colones pese a reducción de tasas.** La Nación, Economía, pág. 23A.

Mayorga G. (2010). **Clientes prefieren un Banco que esté cerca.** Financiero, N° 799, pág 5.

Montoya E. (2010). **Diplomático Aterriza en el Nacional.** El Financiero, N°766, pág. 18.

Editorial, El Financiero. (2010). **El reto de la banca estatal.** El Financiero N° 770 pág. 36.

Hayden W. (1997). **El futuro del sistema financiero en Costa Rica "qué queda por hacer?**. Actualidad Económica. Vol.14. No: ago. 207. Pag.63-66.

PÁGINAS DE INTERNET

Aching, C. (2006). **Matemáticas Financieras para Toma de Decisiones Empresariales**. Recuperado el día 21 de marzo del 2009, de:

<http://www.eumed.net/libros/2006b/cag3/1e.htm>

Banco Central de Costa Rica. (2009). **Sector Monetario**. Recuperado el día 20 de abril, de:

<http://indicadoreseconomicos.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Documentos//DocumentosMetodologiasNotasTecnicas/NotaMetodologica1Monetario.htm>

Businesscol.com. (2009), **Sección Productos y Recursos. Glosario Contable**.

Recuperado el día 01 de abril del 2009, de:

<http://www.businesscol.com/productos/glosarios/contable/glossary.php?word>

Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2006). **Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz**. Banco de Pagos Internacionales. Recuperado

el día 30 de marzo del 2009 de: <http://www.bis.org/publ/bcbs129esp.pdf>

Cruz O, Durán R, Mayorga M, Muñoz E. (2000). **Organización y Comportamiento Estratégico en la Industria Bancaria Costarricense**. Departamento de

Investigaciones Económicas del Banco Central de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado el día 1 de Marzo del 2009, de:
<http://www.bccr.fi.cr/ndie/Documentos/GBF-08-2000.PDF>

Del Cerro I. (2003). **Operaciones pasivas de los bancos.** Recuperado el día 01 de abril del 2009, de:
<http://ciberconta.unizar.es/LECCION/opasban/130.HTM>

Hernández, A. (2002). **Origen de los Bancos y Otras Instituciones Financieras.** Recuperado el día 24 de marzo del 2009, de:
http://www.wikilearning.com/monografia/los_bancos_y_otras_instituciones_financieras-origen_de_los_bancos_y_otras_instituciones_financieras/13012-2

Mideplan. (1998). **Diagnóstico de la Economía Costarricense.** Recuperado el día 14 de marzo del 2009, de:
<http://www.mideplan.go.cr/pnd/Plan19982002/sectorfinanciero.htm>

Murillo, W. (2007). **Banca de Desarrollo Seduce Mercado.** Recuperado el día 24 de marzo del 2009, de: http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Noticia/Banca_de_desarrollo_seduce_mercado-La_rep%C3%BAblica-28Feb-2007.doc

La Nación. (2008). **Supervisor financiero pide eliminar privilegios a bancos.** Marzo, Costa Rica. [Fecha de consulta: 14 de marzo, 2009]. Disponible en:
http://www.nacion.com/ln_ee/2008/marzo/12/economia1458656.html

La Prensa Libre. (2007). **Costa Rica no entraría a Basilea II hasta 2012.**

Setiembre, Costa Rica. [Fecha de consulta: 06 de abril, 2009]. Disponible en:

<http://www.prensalibre.co.cr/2007/setiembre/06/economia02.php>

Romero R, (1997). **Las cuentas Bancarias.** Recuperado el día 01 de abril del 2009,

de <http://www.monografias.com/trabajos7/cuba/cuba.shtml>

Universidad Estatal a Distancia. (1997). **Historia de la Banca Comercial en Costa**

Rica, Desde sus inicios hasta 1996. Recuperado el día 1 de Marzo del 2009

de: <http://www.abc.fi.cr/historia.pdf>

Vargas, P. (2006). **La estrategia de Liberalización Económica.** Recuperado el día

28 de febrero del 2009, de:

<http://historia.fcs.ucr.ac.cr/hcostarica/materiales/estrategiadeliberalizacion1980-2000.htm>.

Wikipedia. (s.f). Banco. Recuperado el 08 de mayo de 2010 de

<http://es.wikipedia.org/wiki/Banco>

_____. (1964). **Código de Comercio.** Recuperado el día 16 de marzo del 2009, de:

http://www.casadelosriscos.com/documentos/codigo_comercio_costa_rica.pdf

_____. (2008). **Ranking Centroamericano 2008**. Recuperado el día 1 de Marzo del 2009 de: <http://desdeguate.blogspot.com/2009/02/ranking-de-bancos-de-centroamerica.html>

ENTREVISTAS APLICADAS

Martín Murillo. Director Comercial, Sucursal La Sabana. Banco Nacional de Costa Rica. Comunicación personal 11 de setiembre, 2009.

Minor Arce Solís. Jefe de Plataforma de Servicios de Oficina Principal. Banco Nacional de Costa Rica. Comunicación personal 01 de setiembre, 2009.

Ronald Elizondo. Director de Banca de Personas de la Regional Central del Banco Nacional. Comunicación personal 09 de setiembre, 2009.

Alexánder Parra. Supervisor de la Dirección de Empresas e Instituciones de la Regional Central en el Banco Nacional. Comunicación personal 02 de setiembre, 2009.

Roddy Cháves. Director de Gestión y Medios de la Regional Central del Banco Nacional. Comunicación personal 08 de setiembre, 2009.

Ana Barrantes Echandi. Jefe de Cuentas y Servicios Personales. BAC San José. Comunicación personal 04 de noviembre, 2009.

Adolfo Haung Acuña. Jefe de Servicios Corporativos. BAC San José. Comunicación personal 11 de noviembre, 2009.

Esteban Jiménez Jiménez. Gerente de Canales de Distribución. BAC San José. Comunicación personal 13 de noviembre, 2009.

ANEXOS



**Universidad Nacional
Escuela de Economía
Instrumento para Tesis de Graduación
Entrevista Altos Jerarcas
Eficiencia Operativa de la Banca Comercial en Costa Rica.**

El siguiente instrumento tiene por objetivo realizar un estudio acerca del manejo que se le otorga a los depósitos a la vista en esta entidad bancaria. En este sentido, requerimos su colaboración para completar el siguiente cuestionario. Toda la información recabada será utilizada únicamente con fines académicos.

Fecha: _____

Lugar: _____

1. ¿Cuáles son los tipos de depósitos a la vista que ofrece el Banco?

2. ¿Cómo incidió la ruptura del monopsonio de captación de depósitos en el funcionamiento de la banca?

3. ¿Cuál es el uso que la entidad le da a las cuentas corrientes, electrónicas y de ahorro?

4. ¿Cuáles señalaría como 3 ventajas que el Banco brinda a los usuarios por adquirir los servicios de cuentas corrientes, electrónicas y de ahorro?

5. ¿Cuál es la estrategia comercial que maneja la entidad bancaria para atraer un mayor número de usuarios de cuentas corrientes, electrónicas y de ahorro?

6. ¿Cuáles características utiliza el banco para diferenciarse de las demás entidades bancarias (desde el punto de vista de la captación de los depósitos a la vista)?



**Universidad Nacional
Escuela de Economía
Instrumento para Tesis de Graduación
Entrevista Ejecutivos
Eficiencia Operativa de la Banca Comercial en Costa Rica.**

El siguiente instrumento tiene por objetivo realizar un estudio acerca del manejo que se le otorga a los depósitos a la vista en esta entidad bancaria. En este sentido, requerimos su colaboración para completar el siguiente cuestionario. Toda la información recabada será utilizada únicamente con fines académicos.

Fecha: _____

Lugar: _____

1. ¿Señale 3 características de los depósitos a la vista que la entidad bancaria ofrece?

2. ¿Qué tipo de capacitación reciben los empleados (formativa, informativa) para lograr la vinculación de los clientes con los productos bancarios?

3. ¿Cuál es la estrategia comercial que maneja la entidad para atraer un mayor número de usuarios de los depósitos a la vista?

4. ¿Cuáles son los atributos del banco que mas reconocen los usuarios?

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| a. ____ Beneficios del producto | b. ____ Trayectoria del banco |
| c. ____ Solidez | d. ____ Rentabilidad |

- e. ____ Seguridad
- f. ____ Prestigio
- g. ____ Trato personalizado
- g. ____ Plataforma Tecnológica

5. ¿Cuáles son los principales beneficios que ofrece el banco a los usuarios de las cuentas corrientes, electrónicas y de ahorro?

6. ¿Cuáles son los productos más frecuentes con que se vincula a los clientes de cuentas corrientes, electrónicas y de ahorro?

- a. ____ Tarjetas de débito
- b. ____ Tarjeta de crédito
- c. ____ Sucursal Electrónica
- d. ____ Depósitos a plazo
- e. ____ Bancamatic
- f. ____ Pagos automáticos de recibos
- g. ____ Operadora de Pensiones
- h. ____ Créditos
- i. ____ BacMovil
- j. Otros _____

7. Seleccione las principales características que debería mejorar la entidad bancaria para atraer mayor cantidad de usuarios de los depósitos a la vista.

- a. ____ Menores costos
- b. ____ Tasas de interés más atractivas
- c. ____ Mayor agilidad (entendido como la capacidad del banco para realizar los tramites de manera rápida)
- d. ____ Trato personalizado
- e. ____ Mayor seguridad en la plataforma tecnológica
- f. ____ Otro _____



No. encuesta	Código encuestador (a)

**Universidad Nacional
Escuela de Economía
Instrumento para Tesis de Graduación
Encuesta para Usuarios
Eficiencia Operativa de la Banca Comercial en Costa Rica.**

El siguiente instrumento tiene por objetivo realizar un estudio acerca del manejo que se le otorga a los depósitos a la vista en esta entidad bancaria. En este sentido, requerimos su colaboración para completar el siguiente cuestionario. Toda la información recabada será utilizada únicamente con fines académicos.

Fecha: _____

Lugar: _____

Sexo: ____F.____M

1. ¿Qué tipo de cuenta posee usted en el banco?
 - a. ____ Cuenta Corriente
 - b. ____ Cuenta Electrónica y de Ahorro

2. ¿Desde hace cuanto tiempo es usted cliente del banco?
 - a. ____ Menos de 1 año
 - b. ____ Entre 1-3 años
 - c. ____ Entre 3-6 años
 - d. ____ Más de 6 años

3. ¿De las siguientes opciones, cual le hizo decidirse por optar por una cuenta en el banco?
 - a. ____Asunto Laboral
 - b. ____ Características del Banco
 - c. ____ Condición Crediticia
 - d. ____ Decisión Propia

4. ¿Indique el medio más frecuente que utiliza para acceder a los servicios ofrecidos por el banco?
- a. _____ Banca Telefónica
 - b. _____ Asistiendo personalmente al banco
 - c. _____ Página de Internet
5. ¿Adicionalmente cuál de los siguientes productos posee con el banco?
- a. _____ Tarjeta de débito
 - b. _____ Tarjeta de crédito
 - b. _____ Créditos
 - c. _____ Depósitos a plazo
 - d. _____ Operadora de Pensiones
 - e. _____ Pagos automáticos de recibos
 - f. _____ Otros Servicios. Especifique. _____
6. ¿Sabe usted los beneficios y facilidades que el banco le brinda al utilizar la cuenta corriente, electrónica y de ahorro?
- a. _____ No (Pase a la pregunta 8) .
 - b. _____ Si
7. ¿De la siguiente lista de beneficios y facilidades que el banco le brinda al utilizar la cuenta corriente, electrónica y de ahorro, indique cuales conoce?
- a. _____ Realizar transacciones bancarias y pagos de servicios por medio del Internet o Banca Telefónica
 - b. _____ Tarjeta de debito Internacional
 - c. _____ Acceso de promociones por el pago de servicios por medio de Internet
 - d. _____ Medio de pago en comercios afiliados a nivel nacional
 - e. _____ Acceso a cajeros automáticos por todo el país
 - f. _____ Pago de intereses
 - g. _____ Otros. ¿Cuáles? _____

8. Califique de un rango de 1-5 considerando 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta el siguiente listado de características relacionadas con el banco.
- | | |
|-----------------------|---|
| a. _____ Solidez | b. _____ Trato Personalizado |
| c. _____ Rentabilidad | d. _____ Prestigio |
| e. _____ Seguridad | f. _____ Variedad de servicios bancario |
9. ¿Considera usted que la entidad bancaria debe mejorar el servicio de los depósitos a la vista?
- a. _____ No (Pase a la pregunta 11)
- b. _____ Si
10. ¿Según su criterio seleccione las principales características que la entidad debería mejorar?
- a. _____ Trato personalizado
- b. _____ Menores costos
- c. _____ Tasas de interés más atractivas
- d. _____ Mayor agilidad (entendido como la capacidad del banco para realizar trámites rápido)
- e. _____ Otros. Especifique. _____
11. En la escala de 1 a 5, tomando como 1 la nota más baja y 5 la más alta, ¿Que puntuación le asignaría al servicio de cuenta corriente, electrónica y de ahorro que brinda el banco?
-