

**Universidad Latina de Costa Rica**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela de Administración de Negocios**

**Licenciatura en Administración de Negocios**  
**énfasis en Finanzas**

**Trabajo Final de Graduación**  
**Modalidad tesis**

**Tema:**

**“Crédito del mercado inmobiliario de vivienda de Costa Rica”**

**Autora:**

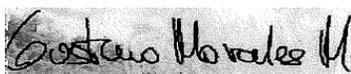
**Mónica Pamela Soto Pérez**

**San Pedro, 2022**

## **Facultad de Ciencias Empresariales**

### **Tribunal examinador**

Este proyecto titulado **Crédito del mercado inmobiliario de vivienda en Costa Rica**, fue hecho por la estudiante **Mónica Pamela Soto Pérez**, y fue aprobada por el Tribunal examinador de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede San Pedro, como requisito para optar por el grado académico de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas**



**MSc. Gustavo Morales Morales**

**Tutor**



**Licda. Zailyn Espinoza Alvarado**

**Lector**



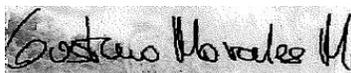
**Lic. Adriham Bolaños Acuña**

**Lector**

## Facultad de Ciencias Empresariales

### Consejo asesor

Este proyecto, titulado **Crédito del mercado inmobiliario de Vivienda en Costa Rica**, escrito por la estudiante **Mónica Pamela Soto Pérez**, fue aprobado por el Consejo Asesor de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Latina, Sede San Pedro, como requisito para optar por el grado académico de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas**.



**MSc. Gustavo Morales Morales**

**Tutor**



**Licda. Zailyn Espinoza Alvarado**

**Lector**



**Lic. Adriham Bolaños Acuña**

**Lector**

## DECLARACIÓN JURADA

La suscrita, Mónica Pamela Soto Pérez, con cédula de identidad número 115270368, declaro bajo fe de juramento, que conozco las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio. Por lo tanto, soy la autora del presente Trabajo Final de Graduación, modalidad tesis; para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, Sede San Pedro, y que el contenido de dicho Trabajo es obra original de la suscrita.

Heredia, 11 de abril de 2022



---

Mónica Pamela Soto Pérez

Cédula.: 115270368

## **MANIFESTACIÓN SOBRE LA EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

La suscrita Mónica Pamela Soto Pérez, con cédula de identidad número 115270368, exonera de toda responsabilidad a la Universidad Latina, Sede Heredia; así como al tutor y lector (a) que han revisado el presente Trabajo Final de Graduación, para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, Sede Heredia; por las manifestaciones o apreciaciones personales incluidas en él. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, Sede San Pedro, a disponer de dicho Trabajo para uso y fines de carácter académico, y que pueda ser publicado en el sitio *web*; así como en el CRAI.

San Pedro, 11 de abril de 2022



---

Mónica Pamela Soto Pérez

Cédula.: 115270368

## CARTA DEL CRAI

### Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico) Universidad Latina de Costa Rica

<b>Yo (Nosotros):</b>	Mónica Pamela Soto Pérez
<b>De la Carrera / Programa:</b>	Administración de negocios con énfasis en Finanzas Licenciatura
<b>Modalidad de TFG:</b>	Tesis
<b>Titulado:</b>	Crédito del mercado inmobiliario de vivienda en Costa Rica

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el "AUTOR"), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la "OBRA"). **SEGUNDO:** El AUTOR autoriza y cede a favor de la UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L. con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la "UNIVERSIDAD"), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la OBRA necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la OBRA con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El AUTOR acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la UNIVERSIDAD no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El AUTOR garantiza la originalidad de la OBRA, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la OBRA, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del AUTOR y este garantiza mantener indemne a la UNIVERSIDAD ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El AUTOR se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la UNIVERSIDAD. **SEXTO:** La presente autorización y cesión se regirá por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el AUTOR y la UNIVERSIDAD, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El AUTOR acepta que la UNIVERSIDAD, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la OBRA, y el AUTOR, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la UNIVERSIDAD, por lo que el AUTOR haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO:** El AUTOR concede a UNIVERSIDAD., el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD. puede, sin cambiar el contenido, traducir la OBRA a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO:** El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD puede conservar más de una copia de este envío de la OBRA por fines de seguridad, respaldo y preservación. El AUTOR declara que el envío de la OBRA es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO:** El AUTOR manifiesta que la OBRA y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la OBRA contiene material del que no posee los derechos de autor, el AUTOR declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a UNIVERSIDAD los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el AUTOR autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la UNIVERSIDAD utiliza la OBRA sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO. La presente autorización se extiende el día 11 de Abril de 2022 a las 19:19**

Firma del estudiante(s):



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres, Lilliana Patricia Pérez Chaves y Mario Enrique Soto González, que siempre me han apoyado y animado a seguir adelante para llegar a ser una profesional.

A mis hermanos, Allison Soto y Mario Soto, mi cuñada Alejandra Bell y mi sobrino Samuel Soto, por el apoyo que me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera universitaria y la ayudada brindada para poder finalizar esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a Dios, por la fortaleza para llegar a culminar la investigación.

Adicionalmente a mi familia y mis seres amados por todo el apoyo durante este camino.

A Gustavo Morales Morales, un gran docente de la universidad, que se ha preocupado por guiarme con toda la disposición y darme aportes e ideas durante mi Trabajo Final de Graduación.

## Contenido

Capítulo I .....	1
Introducción y propósito .....	1
Estado actual de la investigación .....	2
<i>Introducción</i> .....	2
<i>Descripción</i> .....	4
<i>Antecedentes</i> .....	4
<i>Información existente</i> .....	7
<i>Estudio previo</i> .....	8
Delimitación del tema .....	10
<i>Aporte del investigador</i> .....	10
<i>Delimitación espacial</i> .....	10
<i>Delimitación temporal</i> .....	10
Planteamiento del problema.....	10
Sistematización del problema.....	11
Objetivos de la investigación .....	12
<i>Objetivo general</i> .....	12
<i>Objetivos específicos</i> .....	12
Justificación.....	13
<i>Justificación teórica</i> .....	13
<i>Justificación metodológica</i> .....	13
<i>Justificación práctica</i> .....	13
Alcances y limitaciones de la investigación.....	14
<i>Alcance</i> .....	14
<i>Limitaciones</i> .....	14
Segundo capítulo.....	15
Marco teórico .....	15
Marco situacional .....	16
<i>Préstamos con garantía hipotecaria</i> .....	17
<i>Mercado inmobiliario de vivienda de Costa Rica durante la pandemia</i> .....	19
Marco teórico .....	20

<i>Sectores de clases sociales de Costa Rica</i> .....	25
<i>Benchmarking de líneas de crédito</i> .....	27
<i>Regulación a las entidades financieras</i> .....	31
<i>Riesgo financiero</i> .....	33
Tercer capítulo .....	35
Marco metodológico .....	35
Definición del enfoque .....	36
Diseño de la investigación.....	36
<i>No experimental</i> .....	37
Métodos de investigación utilizados .....	37
<i>Analítico</i> .....	37
<i>De campo</i> .....	37
Tipo de investigación .....	38
<i>Descriptiva</i> .....	38
<i>Explorativa</i> .....	39
Sujetos y fuentes de información .....	39
<i>Sujetos de investigación</i> .....	39
<i>Fuentes primarias</i> .....	40
<i>Fuentes secundarias</i> .....	40
Población y muestra .....	40
<i>Población</i> .....	40
<i>Muestra</i> .....	41
Tipo de muestreo .....	41
<i>No probabilístico</i> .....	41
<i>De conveniencia</i> .....	41
Operacionalización de variables.....	42
Instrumentos y técnicas de investigación .....	43
<i>Cuestionario</i> .....	44
<i>Entrevista</i> .....	44
Confiabilidad y la validez .....	44
Cuarto capítulo.....	46

Análisis e interpretación de resultados .....	46
<i>Normativa y regulación de la SUGEF</i> .....	49
<i>Entidades financieras seleccionadas</i> .....	52
Análisis e interpretación de resultados.....	53
<i>Cuestionario a asesores de crédito hipotecario</i> .....	53
<i>Benchmarking</i> .....	68
Quinto capítulo.....	71
Conclusiones y recomendaciones .....	71
Conclusiones .....	72
<i>Conclusiones generales</i> .....	72
<i>Conclusión de los objetivos específicos</i> .....	72
Recomendaciones.....	75
<i>Recomendación general</i> .....	75
<i>Recomendación de los objetivos específicas</i> .....	75
Referencias bibliográficas .....	78
ANEXOS Y APÉNDICES .....	83
Anexo 1. Entidades financieras con bono de vivienda autorizado.....	84
Anexo 2. Cuestionario para asesores de crédito hipotecario.....	86
Anexo 3. Respuesta Caso #2022-1489-CRM .....	90
Anexo 4. Respuesta Caso #2022-1784-SUGEF CR .....	91
APÉNDICE.....	92

## **Listas de tablas**

Tabla 1. Definición categorías de análisis .....	42
Tabla 2. Bancos en el top 5 Costa Rica 2020 .....	47
Tabla 3. Ponderación para deudores .....	51
Tabla 4. Activos de la banca costarricense .....	52
Tabla 5. Sector asalariado .....	65
Tabla 6. Sector independiente.....	65
Tabla 7. Garantía.....	66
Tabla 8. Entidades financieras públicas o bancos creados por leyes especiales.....	68
Tabla 9. Entidades financieras privadas y mutuales .....	69

## **Listas de figuras**

Figura 1. Cantidad de viviendas construidas y tasa de variación anual.....	6
Figura 2. Colocación total de crédito del sistema financiero.....	48
Figura 3. Departamentos o áreas relacionadas con un crédito hipotecario.....	54
Figura 4. Rango de edades comunes de quienes solicitan créditos hipotecarios .....	55
Figura 5. Rangos de salariales brutos más comunes de quienes solicitan crédito de vivienda.....	57
Figura 6. Modalidades de crédito hipotecario.....	58
Figura 7. Moneda de crédito para financiamiento .....	59
Figura 8. Rangos de porcentajes de prima .....	60
Figura 9. Tiempo de aprobación para formalización de crédito de vivienda.....	60
Figura 10. Plazo máximo de crédito .....	61
Figura 11. Rangos de porcentajes de LTV.....	62
Figura 12. Bonos de vivienda .....	63
Figura 13. Beneficios de las entidades financieras en crédito hipotecario .....	67

# **Capítulo I**

## **Introducción y propósito**

# Estado actual de la investigación

## *Introducción*

En la actualidad, para el consumidor costarricense es de importancia contar con las mejores opciones de financiamiento, al momento de tomar la decisión de invertir en la compra de vivienda. Este producto bancario cuenta con características que tiende a crear temor al cliente en su decisión final, buscando diferentes posibilidades de crédito para realizar un comparativo según la propuesta brindada por el asesor de la entidad, porque al final el cliente toma la decisión y es aquella la que se acople a sus metas y cumpla con sus necesidades que lo satisfagan como futuro deudor.

Las entidades financieras, con sus productos y servicios no solo deben llegar de manera adecuada a sus consumidores sino también crear un impacto que el cliente pueda tener presente en esa institución, creando fidelidad y confianza, porque la banca debe utilizar estrategias de mercado y financieras que sean de beneficio pues es su productividad con ganancias y utilidades. Por esta razón en esta investigación exploraremos leyes y normativas que la Superintendencia General de Entidades Financieras les aplica a los organismos reguladores que ofrecen el producto de crédito inmobiliario, con el fin de comprender si en la actualidad existe una forma de garantizar una sana competencia o parámetros que debe seguir al momento de ofrecer para llegar al consumidor final. Ayudado a comprender a los futuros deudores o codeudores cuál sería la mejor opción de financiamiento en el mercado bancario costarricense para adquirir un financiamiento crediticio con las características adecuadas, solventado sus necesidades y mantener una buena salud financiera al largo plazo que lo ayude a cumplir con sus obligaciones de pago.

Con el fin de facilitar la comprensión del lector, el documento consta de siete capítulos planteadas de la siguiente forma:

- ✓ Capítulo I, Generalidades: en este se detalla la justificación, el problema, los objetivos, el alcance y las limitaciones del estudio, adicional una reseña historia de los antecedentes de la banca y el mercado inmobiliario que hace comprender la historia, adicional información existentes y estudios previos de trabajos de investigación iguales o similares al tema.

- ✓ Capítulo II, Marco Teórico: contiene los temas, definiciones y aspectos teóricos relacionados directamente con la realización del estudio.
- ✓ Capítulo III. Marco Metodológico: este detalla la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, comprende la descripción del tipo de estudio, fuentes y sujetos de información, instrumentos de investigación y criterio de selección.
- ✓ Capítulo IV. Análisis de resultados: Esta sección expone los datos relevantes obtenidos en la entrevista y encuestas realizadas a los asesores de crédito inmobiliario y consultas hechas a la SUGEF.
- ✓ Capítulo V. Conclusiones: en este se muestran las conclusiones obtenidas de los resultados del estudio según la investigación realizada, adicional las líneas futuras que derivan del análisis hecho en la investigación.
- ✓ Capítulo VI. Bibliografía: presenta todas las referencias bibliográficas utilizadas durante la elaboración del estudio.
- ✓ Capítulo VII. Anexos y Apéndices: este permite conocer los documentos creados para contribuir a la elaboración del trabajo y otros documentos recolectados durante el estudio que contribuyen a comprender mejor el análisis.

## ***Descripción***

El crédito inmobiliario es uno de los instrumentos más importantes del mercado financiero de un país. Las entidades bancarias lo ofrecen a prestatarios con el fin de que puedan adquirir una vivienda habitacional. Por lo general, existen aspectos que se deben considerar en las opciones de financiamiento para la vivienda a fin de ser viables y sostenibles, y por otro lado, ese instrumento debe ser rentable para las entidades financieras que participan en este mercado, pues de otra manera no es factible participar en este sector.

En el mercado costarricense, las entidades financieras que participan de este mercado asignando créditos, utilizan estrategias de colocación de una manera fuerte para captar la atención del consumidor que desee adquirir financiamiento; adicionalmente buscan alianzas con proyectos inmobiliarios que han venido desarrollando la construcción de vivienda en Costa Rica. Otra estrategia es poner a la venta los bienes adjudicados que actualmente poseen como garantías, lo que es de importancia para eliminar los gastos de mantenimiento y pérdidas monetarias.

El mercado inmobiliario fue afectado por la pandemia del COVID 19 en el año 2020. La disminución de la demanda agregada afectó la venta de propiedades con el consecuente impacto en el crédito hipotecario de las entidades financieras. Adicionalmente, los bancos han venido modificando sus políticas de crédito para hacerlas más estrictas, ya que muchos de los clientes de la cartera han tenido que dar en dación la garantía o bien solicitar un arreglo de pago por las repercusiones que tuvieron la pandemia, el desempleo, los ajustes en el salario, y los cierres de locales o empresas.

## ***Antecedentes***

Para iniciar la investigación se labora una síntesis de la evolución de la banca en nuestro país, esta reseña histórica resalta las decisiones relevantes que se han ido dando desde años anteriores hasta la actualidad.

La banca en términos generales, es uno de los sectores más importantes económico de un país, tanto el sector privado como el estatal. El desarrollo y las estrategias que utilice la banca generan un beneficio para los habitantes y el Gobierno de una nación.

Según expresa Morera (1987):

El 21 de junio de 1948, el presidente de la República, don José Figueres Ferrer, anuncia la nacionalización de la banca en nuestro país. En esta decisión de tanta trascendencia histórica, los tres bancos privados principales pasan a ser también propiedad del Estado costarricense y se prohíbe que en adelante la banca privada reciba depósitos del público. Durante el periodo correspondiente a la banca nacionalizada, se consolida institucionalmente el sistema, y apoya vigorosamente a los sectores económicos y financieros del país. Asimismo, en este periodo emergen otras instituciones bancarias y financieras producto de las leyes especiales pero independientes de la Banca Central y pertenecientes a gremios de trabajadores, sindicatos, cooperativas y solidaristas. También afloran las mutuales de vivienda, el financiamiento de carreras profesionales, el servicio múltiple de carácter financiero, la organización de fondos de inversión, los servicios de custodia de valores y una gran gama de intermediarios y proveedurías financieras a las que se ha ido acostumbrando el ahorrante y el inversionista en el correr de los años. (p.5)

Los bancos, en general, son instituciones que se constituyen de acuerdo con reglas específicas y trabajan con recursos financieros. Para lograr esto, captan y resguardan depósitos hechos por personas físicas y empresas. Al mismo tiempo, usan esos recursos para conceder préstamos, bajo cuenta y riesgo propios, actividad que se puede señalar como intermediación financiera. Dentro de la economía existen bancos centrales, estos juegan un papel fundamental y crucial a la hora de garantizar la estabilidad económica y financiera. Encargados de ejecutar la política monetaria con el fin de lograr una inflación baja y estable. a largo de los años se han presentado crisis financiera mundiales, los bancos centrales han ampliado sus instrumentos para abordar los riesgos para la estabilidad financiera y gestionar la volatilidad de los tipos de cambio. (Fondo Monetario Internacional, 2021)

Según advierte Mishkin (2008): "El Banco Central es la máxima autoridad bancaria de un país. Aunque todos los objetivos de la política económica están a su disposición, su prioridad es el control de la inflación, la estabilidad de los precios y el tipo de cambio", (p.9)

## Mercado inmobiliario

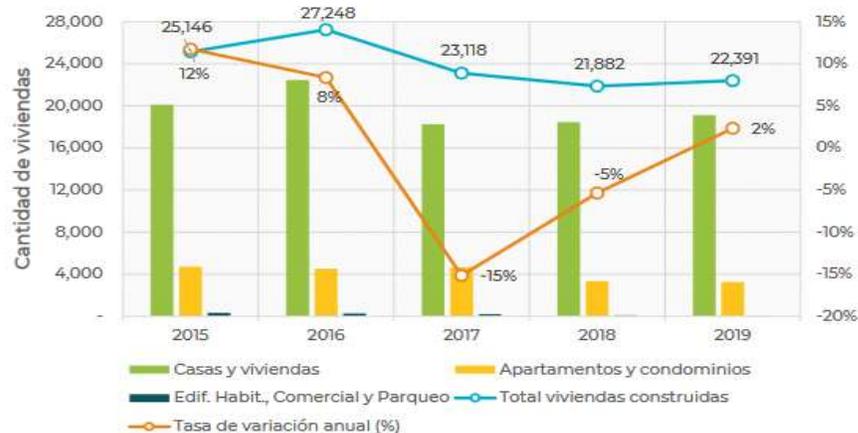
Costa Rica ha contado con una aceleración en la construcción de apartamentos y condominios para la compra de vivienda, muchas de estas propiedades son adquiridas por medio de créditos hipotecarios, siendo la vivienda, el activo físico más importante de la mayoría de las familias en una población, por esta razón, participan el Estado de una nación y entidades financieras de un país.

En Costa Rica la Fundación Promotora de Vivienda (FUPROVI) crea informes con indicadores de impacto de la situación de vivienda y desarrollo urbano en Costa Rica. El artículo más reciente es del año 2019, y resalta el ligero incremento en permisos municipales en la categoría casas y vivienda, y son aspectos que permite el desarrollo de este sector.

Según FUPROVI (2020) afirma:

Durante el año 2019 la construcción de viviendas en el país tuvo un ligero repunte en relación con el 2018. Este ligero incremento en la cantidad de permisos de construcción obedece a la categoría “casas y viviendas”, la cual ha crecido desde el 2017, sin embargo, la categoría “apartamentos y condominios” experimento una ligera baja entre el 2018 y el 2019, menos acentuada que entre el 2017 y el 2018. De tal suerte, que la variación negativa experimentada en el ritmo de crecimiento de la construcción habitacional entre 2016 y el 2017, y entre el 2017 y el 2018 se corrige y vuelve a ser positiva, con una tímida variación del 2%. (p.36)

*Figura 1. Cantidad de viviendas construidas y tasa de variación anual*



*Fuente: Tomado de FUPROVI, con base en estadística de construcción del INEC, 2015-2019*

Es importante comprender que dentro de las principales dificultades que posee el financiamiento de crédito hipotecario, es cuando se compara el nivel de ingresos de los costarricenses versus la posibilidad de solicitar un crédito para vivienda desde reseñas históricas, ha existido una serie de limitaciones que afectan a los hogares al momento de acceder a un crédito para compra de vivienda habitacional, algunas de estas limitaciones afectan a posibles deudores como serían; los porcentajes de primas, ingresos y precios accesibles y buen estado de las garantías.

### ***Información existente***

Un informe del periódico El Financiero de fecha 3 de mayo del 2018 expresa la situación que se vivía en Costa Rica para la población interesada en la compra de vivienda, que no cumple con los requisitos que los bancos solicitaban al momento de la formalización, tales como el porcentaje de prima proveniente de ahorros.

Según expresa Cisneros (2018):

La compra de una vivienda puede ser una tarea desalentadora, aún más si no se cuenta con suficiente dinero en la billetera para pagar la prima. Sin duda este es y será el eterno requisito que obstaculiza la adquisición de una hipoteca para muchos, a menos que la cultura dé un giro hacia el ahorro.

La realidad es que la banca no financiará el 100% del valor de la casa o apartamento, por prudencia y porque así lo dicta la regulación, aunque hay mínimas excepciones en el mercado.

Así el panorama, no queda más que pensar en opciones para ahorrar esa prima que ronda el 20% del precio de la vivienda, mientras una entidad le presta el resto. El mercado financiero ha valorado algunos instrumentos, como el *leasing* habitacional, que no han despegado por falta de interés o de demanda.

Sin embargo, la industria inmobiliaria se las ha ingeniado para crear sus propias figuras de venta a plazo. Esto le ha permitido solventar la ausencia del ahorro de los compradores, al mismo tiempo que garantizan la venta de más viviendas y de paso, terminan ayudando a que la dinámica del financiamiento de vivienda no reduzca más

su ritmo. El saldo de los préstamos de vivienda terminó el año pasado en ¢5,600.000 millones, tras un dinamismo de 9%. Su crecimiento se ha ido desacelerando en los últimos cuatro años, principalmente por la menor aceleración de las deudas en dólares. (p.1)

El mercado inmobiliario ha tenido una desaceleración notoria tanto en la venta de vivienda como la colocación del crédito inmobiliario como lo fue en el 2018, que cayó un 5% en la construcción de apartamentos y condominios.

En el año 2020 impacta a Costa Rica la pandemia del COVID 19, muchos sectores comerciales en nuestro país presentaron dificultad para continuar con sus negocios, y el inmobiliario no es ajeno a los efectos de esta crisis y, en muchos aspectos, es una de las industrias que más está siendo impactada por la situación económica, la incertidumbre y los esquemas de distanciamiento social planteados por los gobiernos. La actual pandemia podría modificar la forma en que las personas vivimos, trabajamos y consumimos bienes y servicios. (Deloitte, 2020).

### ***Estudio previo***

A continuación, se menciona un estudio previo de investigación relacionado con el tema de esta tesis.

El estudio previo trata de la satisfacción del cliente al momento de seleccionar un producto bancario con la entidad financiera Desyfin Sociedad Anónima, esta es una las que ofrece crédito hipotecario en Costa Rica la cual posee estrategias y políticas para llegar al consumidor final.

- ✓ ***Nombre del trabajo:*** Estudio del nivel de satisfacción de los clientes con respecto al servicio que se les brinda en los trámites, que realizan de los diferentes servicios financieros de la financiera Desyfin Sociedad Anónima.
  
- ✓ ***Autor:*** Karina Artavia.
  
- ✓ ***Fecha:*** II semestre del 2012.

- ✓ **Objetivos de la investigación:** Medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto al servicio que se les brinda en los trámites que realizan de los diferentes servicios financieros que se ofrecen en la Financiera Desyfin S.A. y con respecto a la oferta de los competidores para así establecer oportunidades de mejora.
- ✓ **Sistematización de la situación del problema planteado:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con respecto al servicio que se les brinda en los trámites que realizan de los diferentes servicios financieros que se ofrecen en la Financiera Desyfin S.A., y de qué forma afecta el nivel de satisfacción la oferta de la competencia?

El servicio al cliente en una compañía es lo que proporciona la forma de relacionarse con los usuarios por medio de un conjunto de actividades interrelacionadas, con el fin de que el comprador obtenga el producto o servicio en el momento y en el lugar oportuno. Esta es una herramienta de mercado que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada en forma adecuada. En este momento las empresas se encuentran en un mercado altamente competitivo, donde su principal competencia es el servicio al cliente que se brinde, para así poder posicionarse como los números uno en el mercado y lograr que los clientes compren sus productos o reciban sus servicios.

- ✓ **Metodología utilizada para el desarrollo de la investigación:** La metodología se describe el tipo de investigación por utilizar, las fuentes de información, los sujetos, las variables del estudio y las técnicas utilizadas. De todos los tipos de investigación que existen, esta se define como de tipo exploratorio y descriptivo.
- ✓ **Resultados y conclusiones:** Dentro de las conclusiones mencionadas por la autora se destacan varios enfoques en el producto de crédito hipotecario como lo son el realizar un estudio financiero para evaluar la mejora de las tasas de interés y comisiones de créditos, lo cual permita que se adapten mejor a las necesidades de los clientes, sin afectar los ingresos y utilidades de la financiera. Otro punto es el realizar al menos trimestralmente un estudio de *benchmarking* a las entidades financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), con el fin de obtener

información acerca de las tasas de interés y comisiones cobradas por sus productos financieros y así mantenerse con tasas competitivas.

### **Delimitación del tema**

#### ***Aporte del investigador***

Se realiza un trabajo de investigación en forma individual, que procura entender por qué el crédito del mercado inmobiliario en Costa Rica posee diferenciaciones para cada entidad financiera; adicionalmente, se desea comprender la normativa y acuerdos que los regulan.

#### ***Delimitación espacial***

Se trabaja con las entidades financieras de la Gran Área Metropolitana que se encuentran reguladas por Superintendencia General de Entidades Financieras que ofrezcan el producto de crédito hipotecario.

#### ***Delimitación temporal***

Se realiza en el primer cuatrimestre del 2022.

### **Planteamiento del problema**

¿Qué normativa SUGEF deben cumplir las entidades financieras con el propósito de poner a disposición del mercado inmobiliario líneas de crédito que se ajusten a los requerimientos de fiscalización, al primer cuatrimestre del 2022?

El producto de crédito hipotecario posee diferenciaciones al momento del ofrecimiento al cliente como por ejemplo porcentajes de primas, tasas de interés, LTV que la entidad va a financiar respecto al valor del inmueble, plazos, entre otras características que más adelante se mencionarán con mayor detalle, el cual hace pensar que no existe reglamentos o normativas aplicadas por el regulador para garantizar una justa competencia en el mercado.

Los organismos reguladores en Costa Rica tratan de llegar al consumidor con ofertas y opciones de financiamiento bastante fuertes y diferenciadas, esto para crear un impacto en el futuro

deudor y ser la mejor opción en el mercado volviendo en muchas ocasiones el líder el producto, por la gran cantidad de formalizaciones en el tiempo.

Según Cascante (2021) afirma:

En el artículo 8 del Acuerdo 15-16; La SUGEF reconoce que los créditos concedidos bajo el marco legal del Sistema de Banca para el Desarrollo se tramitan, documentan, evalúan, aprueban, desembolsan y administran bajo metodologías que difieren de las tradicionales, las cuales deben ser reflejadas por las entidades financieras participantes en sus políticas de crédito, Las metodologías deben estar aprobadas por el órgano de dirección, y pueden seguir un enfoque basado en operaciones, deudores individuales o grupos de riesgo homogéneo. Toda exposición de riesgo de crédito debe estar debidamente calificada. Las metodologías tienen que desarrollarse tomando en consideración el conocimiento de la entidad sobre el sujeto de crédito, el proyecto de negocio, el ciclo productivo y la naturaleza de las actividades productivas que se financian. La entidad debe contar con procedimientos para validar sus metodologías. Toda metodología debe someterse a revisión para verificar su idoneidad frente a los riesgos crediticios que presentan las líneas de negocio mencionadas en el inciso a) del artículo 7 de este Reglamento. Las metodologías deben ser evaluadas al menos una vez al año. (p. 8-9)

### **Sistematización del problema**

Se realiza una sistematización del problema para contemplar en el tema de investigación y son cinco preguntas que pueda tener el lector siendo un posible deudor o entidad financiera, estas ayudan a entender el crédito de mercado inmobiliario de Costa Rica, así también apoyando al escritor a considerar todos los aspectos fundamentales e importantes que se debe mencionar en este trabajo; según se explica a continuación:

¿Qué sector costarricense requiere crédito para compra de vivienda?

¿Cómo ha afectado el Covid 19 a las entidades financieras para el ofrecimiento del producto del crédito inmobiliario?

¿Cómo regula y garantiza la SUGEF una sana competencia en el ofrecimiento de líneas de crédito para compra de vivienda?

¿Qué requisitos solicita las entidades financieras públicas y privadas para aplicar a una línea de crédito inmobiliario?

¿En la actualidad cuál es la entidad líder con mayor formalización de este producto?

### **Objetivos de la investigación**

A continuación, se menciona los objetivos de este trabajo de investigación:

#### ***Objetivo general***

Analizar la normativa SUGEF que debe cumplir las entidades financieras con el propósito de poner a disposición del mercado inmobiliario líneas de crédito que se ajusten a los requerimientos de fiscalización, al primer cuatrimestre del 2022.

#### ***Objetivos específicos***

1. Determinar la normativa SUGEF que deben cumplir las entidades financieras para ofrecer al mercado sus líneas de crédito destinadas al mercado inmobiliario.
2. Identificar los sectores costarricenses que requieren acceso a vivienda mediante líneas de crédito.
3. Elaborar un *benchmarking* de las condiciones de crédito inmobiliario que las entidades financieras ofrecen a sus clientes en la actualidad.
4. Establecer si la normativa SUGEF garantiza una justa competencia de las entidades financieras en materia de crédito inmobiliario.

## **Justificación**

### ***Justificación teórica***

Hacer comprender a las instituciones la evolución y la transformación del consumidor al momento de elegir una elección de crédito, es por ello que se debe contar con estrategias y opciones que impacten a la mente de usuario; mediante gestiones financieras, *marketing* y de los recursos materiales de la forma adecuada respetado las normativas o parámetros que menciona el organismo regulador.

### ***Justificación metodológica***

Se investiga si las entidades financieras costarricenses utilizan metodologías propias a la hora de establecer las tasas de interés, porcentaje de financiamiento según el inmueble (LTV), plazo, gastos de formalización entre otras características o solamente las establecen de acuerdo con lo que está en el mercado o siguen la línea de alguna entidad específica., se procura realizar un *Benchmarking* con las condiciones de oferta actuales visitado o vía telefónica a las sucursales de las entidades financieras de la Gran Área Metropolitana que ofrezca el producto, con el fin de obtener un comparativo para entender cuanta diferenciación se encuentra en las ofertas, así también comprender si la SUGEF por medio de normativas o regulaciones exige una igualdad en el producto.

### ***Justificación práctica***

Este trabajo de investigación procura entender el crédito del mercado inmobiliario en Costa Rica, en términos de las características y entidades financieras, así como comprender la normativa y acuerdos que las regulan.

Lo anterior, con el fin de conocer las estrategias y parámetros que se utilizan en el mercado costarricense.

## Alcances y limitaciones de la investigación

### *Alcance*

Con el alcance de la investigación se desea garantizar a las entidades financieras de Costa Rica que existe un control adecuado y regulado que exija una sana competencia de las líneas de crédito del mercado inmobiliario, y adicionalmente se procura guiar al usuario final interesado de adquirir un financiamiento para la compra de vivienda que elija la mejor opción que se apege a sus necesidades financieras como futuro deudor.

### *Limitaciones*

Para realizar esta investigación, se da varias limitaciones, que a continuación, se mencionan:

- ✓ **Acceso a la información:** Específicamente para determinar las estrategias, parámetros, política de crédito que utilizan cada entidad financiera, ya que estas entidades suelen ser conservadoras en cuanto a detalles y resultados obtenidos.
  
- ✓ **Pandemia:** Por un tema de restricción de medidas de gobierno por el COVID 19 se debe trabajar de una forma virtual por ejemplo página *web*, llamadas telefónica, publicidad, cuestionarios asesores financieros de crédito hipotecario o la por Superintendencia General de Entidades Financieras.
  
- ✓ **Muestreo:** Se toma del sector bancario seis entidades financieras, dos bancos privados, dos públicos, un banco creado por leyes especiales, una entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda ubicados en la Gran Área Metropolitana

## **Segundo capítulo**

### **Marco teórico**

## Marco situacional

En la actualidad la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) es un organismo supervisor que procura velar por la estabilidad, solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, esto con el fin de proteger el interés del grupo. Con estas regulaciones cada entidad supervisada debe cumplir y apegarse a lo estipulado por la misma en cada aspecto en el diario vivir de una institución bancaria, la entidad reguladora puede solicitar declaración de algún funcionamiento u operación para favorecer las prácticas bancarias sanas y respaldar la integridad en la institución.

Dentro las regulaciones existen las normativas que son reglamentos y otras disposiciones vigentes aplicadas a las entidades financieras supervisadas, y dentro de ellas se encuentra regulaciones que abarcan las operaciones en Costa Rica realizadas por bancos extranjeros, bajo la figura de sucursal bancaria establecida en la Ley 9724. Así se ha establecido la metodología para el cálculo de la suficiencia patrimonial de las entidades financieras y el requerimiento mínimo de capital.

En este órgano supervisor se encuentran entidades que hoy se encuentran reguladas por la SUGEF, y estas son mencionadas en la lista actualizada por la Superintendencia el 05 de enero del 2021 los cuales se dividen diferentes grupos; adicionalmente la Ley 7558 de la Ley Orgánica de Banco Central de Costa Rica en el Artículo 117, afirma:

“Están sujetos a la fiscalización de la Superintendencia y las potestades de control monetario del Banco Central, los bancos públicos y privados, las empresas financieras no bancarias, las mutuales de ahorro y préstamo, las cooperativas de ahorro y crédito y las asociaciones solidaristas. Además, toda otra entidad autorizada por ley para realizar intermediación financiera”. (p.1)

Estas instituciones deben cumplir diferentes características para ser supervisadas y reguladas bajo este órgano; de igual manera la Junta Directiva del Banco Central puede eximir de la aplicación de los controles monetarios a las cooperativas de ahorro y crédito, las asociaciones solidaristas u otras organizaciones similares, en función del tamaño de sus activos, el número de asociados o cuando realicen operaciones con un grupo cerrado de asociados. En estos casos, las entidades

eximidas no tienen acceso al financiamiento establecido en los incisos a) y b) del artículo 52 de esta ley y deberán mantener reservas de liquidez por el mismo porcentaje del encaje mínimo legal, en las condiciones que establezca la Junta Directiva del Banco Central, según como lo menciona en dicho artículo anterior.

En Costa Rica, se establecen normativas generales en el ofrecimiento de productos y servicios, el cual solicita un marco de transparencia que facilite al público la toma de decisiones sobre productos financieros; sin embargo, no menciona reglamentos en productos específicos por ejemplo créditos personal, prendario, tarjetas de crédito e hipotecario, entre otros; pero si menciona en el Artículo 1 del Acuerdo SUGEF 10-07 sobre reglamentos y divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros (2012), y afirma:

Establece las disposiciones relativas a la divulgación de información y la publicidad sobre productos y servicios financieros que ofrecen los intermediarios financieros y las entidades creadas por Ley especial, supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF). Además de las disposiciones establecidas en la Ley 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Promoción Efectiva del Consumidor y su reglamento, en materia de publicidad de productos y servicios financieros las entidades supervisadas por la SUGEF están sujetas a las disposiciones establecidas en este reglamento (p.4)

Adicionalmente cada entidad debe velar por el cumplimiento y apego de las normativas externas e internas para un funcionamiento estable, y que sea de crecimiento de su organización.

### ***Préstamos con garantía hipotecaria***

Un préstamo con garantía hipotecaria es un crédito de un monto fijo de dinero que está garantizado con su casa. Se pagará el préstamo en pagos mensuales iguales o variables durante un período determinado, de la misma manera que paga su hipoteca original. En el caso de que no pueda pagar el préstamo de acuerdo con lo establecido, su prestador puede rematar su casa por medio de una ejecución hipotecaria, pero para evitar esta situación las entidades realizan estudios del historial de crédito, ingresos salariales y el valor de bien en el mercado. (Comisión Federal del Comercio, 2021)

En Costa Rica hay 53 entidades supervisadas por la SUGEF, algunas de ellas ofrecen el crédito hipotecario para compra de vivienda con facilidad de condiciones utilizando estrategias de colocación para llegar a sus clientes; a continuación, se mencionan algunas de las que ofrecen este producto:

- Banco Davivienda de Costa Rica
- Banco BAC San José Sociedad Anónima
- Banco BCT
- Scotiabank de Costa Rica S.A.
- Banco Promerica
- Banco Lasife
- Banco de Costa Rica (BCR)
- Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)
- Banco Popular y Desarrollo Comunal
- Coopenae
- Coopemep
- Coopealianza
- Coopeservidores
- Cooperativa de Educadores
- Grupo Mutual Alajuela-La Vivienda de Ahorro y Préstamo
- Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo
- Banco Hipotecario de la Vivienda (Banhvi)

Adicionalmente otras entidades que no son reguladas por la Superintendencia como el Instituto Nacional de Seguros (INS), Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) e Instituto Nacional de Vivienda, Urbanismo (INVU) y Asociaciones Solidaristas de Empleados.

El análisis de la oferta al momento de la compra de vivienda, por medio de un crédito es necesario que se establezca contacto con varias entidades y compare las opciones disponibles y seleccione la línea de crédito con garantía hipotecaria que mejor se adapte a sus necesidades. Lo ideal para realizar este tipo de trámites es plantearse una serie de preguntas para tomar una decisión final, como, por ejemplo:

- *¿Cuánto dinero puedo tomar en préstamo con una línea de crédito con garantía hipotecaria?*
- *¿Cuál es la tasa de interés?*
- *¿La tasa es fija o variable?*
- *¿Cuál moneda debo tomar el crédito?*
- *¿Costo de gastos de formalización?*
- *¿Existe penalidad por abonos extraordinario o cancelación total antes del plazo?*
- *¿Qué calificación de crédito poseo?*
- *¿Se solicita algún porcentaje de prima?*
- *¿Permiten bono de vivienda o mi porcentaje de prima debe venir de ahorros?*
- *¿Se financia con avalúo u opción de compra venta?*
- *¿Qué tipo de características debe cumplir la garantía?*

Existen opciones de financiamiento destinadas a hogares de ingreso medio, que incluyen la adquisición de un bono para pagar una porción de la prima, que la mayoría de las entidades van a solicitar ya que en la actualidad no se financia un 100%, si no el 80% al 90% según la garantía que va a adquirir. Es importante que se considere que, para adquirir un bono de vivienda, hay requisitos de por medio como lo son no poseer propiedades a su nombre y tener 6 meses de continuidad laboral o un año realizando una actividad comercial. La vivienda no podrá superar el costo de 65,8 millones (Cisneros, 2020).

### ***Mercado inmobiliario de vivienda de Costa Rica durante la pandemia***

El mercado inmobiliario de vivienda fue uno de los sectores más afectado por la crisis sanitaria mundial. Muchos empresarios del país esperaban que no les afectara notoria para sus comercios, sin embargo, se ha activado poco a poco con ayuda de estrategias comerciales que han venido utilizado como un método de activación de este sector; las alianzas comerciales con instituciones bancarias en proyectos inmobiliarias de condominios verticales y horizontales para vivienda ha sido un gran empuje para ambos sectores apoyándose notoriamente.

Las medidas tomadas por el Gobierno para apoyar a las empresas y a las personas han llevado a bajar la tasa de política monetaria a niveles históricos que han desencadenado una serie de bajas en la tasa básica pasiva; medida que se espera que sea de ayuda para mantener el apetito

de los compradores, ya que la actualidad los créditos hipotecarios en colones se encuentran con tasas relativamente bajas que es un atractivo para el consumidor final. (Sequeira, 2020).

Una ventaja de este mercado son aquellos proyectos que se encuentran en pre-venta, ya que sus viviendas no se encuentran para entrega inmediata, sino dentro de un mediano o largo plazo, en el cual por el momento afortunadamente no se ve perjudicados. En la actualidad las zonas de preferencia van a depender de las familias y sus necesidades, sin embargo, destaca en la GAM Rohrmoser, San Joaquín de Flores y Escazú, fuera de la GAM Tamarindo, Santa Teresa y Nosara. (Sequeira, 2020)

## **Marco teórico**

Dentro de las normativas generales que la Superintendencia General de entidades financieras pone a la disposición de sus organismos reguladores que ofrecen productos de crédito e igual forma a los deudores actuales y futuros; las instituciones deben cumplir la regulación de manera satisfactoria y responsable tal cual como lo exige para el funcionamiento adecuado de sus productos y servicios, para evitar multas o penalidades que afecten el capital y su reputación hacia al consumidor, adicionalmente cada entidad debe contar con políticas internas de crédito que aseguren el buen manejo y cumpliendo de sus parámetros crediticios.

Según el artículo 1 de la normativa 1-05 para la calificación de los deudores dispone:

*“Este reglamento tiene por objeto cuantificar el riesgo de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de la entidades y conglomerados financieros”, (p.1)*

Con el artículo anterior lo que procura la SUGEF es asegurar la protección de las entidades financieras para el cuidado de su cartera y calificación de crédito, convirtiéndolas rentables para el financiamiento a sus deudores, y mostrando su estabilidad en el mercado.

Los créditos que poseen una garantía de por medio reducen la exposición al riesgo de crédito, esto es una mitigación al momento de la aprobación de algún financiamiento siempre que sea correctamente constituidas y bien valoradas, como ejemplo el porcentaje que debe cubrir el

cliente como parte de la prima al momento de realizar la compra de vivienda según la modalidad que le ofrezca la entidad es una mitigación que el cliente analiza en el caso que no cumpla con sus obligaciones de pago de crédito. Con respecto a la entidad debe tomar parámetros mediante su política de crédito interna en la evaluación por medio de un peritaje de su garantía y comportamientos de pago del deudor actual e histórico, adicional riesgo de endeudamiento que puede tener el cliente según sus necesidades y situaciones adversas como es tipo de cambio si su operación es de otra moneda a la que recibe sus ingresos.

Dentro de los artículos 14 y 16 de la normativa 1-05 mencionan las condiciones generales de garantías y el porcentaje máximo de valor que se consideran para el calcular estimación para efectos del presente trabajo de investigación, la cual advierte:

La garantía que respalda más de una operación crediticia debe considerarse según el porcentaje de responsabilidad establecido en el contrato de crédito para el cálculo de valor ajustado de la garantía correspondiente a cada operación crediticia. En el caso de no estar establecido en el porcentaje de responsabilidad, la cobertura de la garantía se calcula en forma proporcional a los saldos totales adeudados de las operaciones crediticias garantizadas. Para los efectos de este cálculo, el saldo total adeudado de las operaciones contingentes debe multiplicarse por el respectivo factor de equivalencia de crédito. (p.10)

Es importante comprender varios conceptos que al lector le es de ayuda para su entendimiento, en el siguiente trabajo de investigación enfocado en el mercado del crédito inmobiliario de vivienda y sus respectivas normativas que las fiscaliza, y que a continuación se menciona:

- **Garantía:** Los productos financieros que posee una garantía de por medio son los bienes inmuebles (viviendas y autos), normalmente cuentan con una mejor tasa de interés y porcentaje de financiamiento, al haber un bien que pueda recuperar la entidad en el caso que no se cumplan con sus obligaciones de pago.

Según (Mavila, s.f.) afirma:

Las garantías son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El requerimiento de garantías para respaldar los créditos que se otorgan, no está basado en previsión de tener que recurrir a un procedimiento judicial

para obtener el reembolso. La garantía es un colateral, no es la base sobre la cual se fundamenta el crédito, (p.61)

- **Préstamo:** Los más frecuentes a escala bancaria son los llamados préstamos o créditos hipotecarios (para la compra o construcción de viviendas), o los destinados a la adquisición de vehículos u otros bienes de utilidad para las personas, ya sea para el trabajo o para otros fines.

Según el Banco Bilbao Vizcaya Argentina S.A. (2022) define: “Un préstamo bancario, es un cuando el banco le entrega a una persona o empresa una cantidad de dinero, para devolverlo, junto con los intereses, en una cantidad de cuotas acordadas previamente. Los préstamos pueden ser personales, vehiculares, de negocios, entre otros”, (p.1).

- **Vivienda:** A partir de la conclusión Hábitat, la vivienda no es solo una unidad que acoge a una familia, sino que es un sistema integrado además por el terreno, la infraestructura de urbanización y de servicios, (Haramato,1998).

Según el Reglamento de Construcción (2018) define tres conceptos de Vivienda las cuales se mencionan:

**Vivienda:** Es todo local o recinto, fijo o móvil, construido, convertido o dispuesto, que se use para fines de alojamiento de personas, en forma permanente o temporal.

**Vivienda multifamiliar:** Es la edificación concebida como unidad arquitectónica con áreas habitacionales independientes, apta para dar albergue a tres o más familias.

**Vivienda unifamiliar:** Es la edificación provista de áreas habitacionales destinadas a dar albergue a una sola familia.

- **Hipoteca:** En Costa Rica, el artículo 409 del Código Civil define la hipoteca y asegura que esta se constituye por el dueño del inmueble quien mediante escritura pública la constituye para garantizar una deuda propia o ajena; esta escritura según los artículos 451 y 455 del Código Civil necesariamente debe presentarse ante el Registro Público, para que tenga efectos ante terceros.

Las entidades financieras la toman como la garantía real para seguridad del pago de un crédito y por el cual quedan sujetos, como garantías, determinados bienes inmuebles de un deudor o de un tercero, asegurando así el cumplimiento de una obligación. En caso de incumplimiento, el acreedor tiene derecho a ejecutar o liquidar previo juicio los inmuebles a su favor.

- **Deudor (o codeudor):** Dentro del artículo 3 del acuerdo 1-05 de reglamento para calificación deudores de la SUGEF define: “Persona que recibe fondos o facilidades crediticias de la entidad en forma directa. Adicionalmente se considerará como tal al descontatario en caso de un contrato de descuento, el cedente en una cesión con recurso, el obligado a pagar un documento en una cesión sin recurso, o la persona a la que la entidad concede un aval o garantía”, (p.3)
- **Tasa de interés:** En los créditos es el monto que un deudor, codeudor o fiador debe pagar por lo que la entidad le presta, dentro de Costa Rica hay diversos tipos de tasa que puede encontrar dentro de los créditos hipotecario como por ejemplo la tasa fija y variable que va a depender de las condiciones generales al momento del ofrecimiento y formalización.

Según el Banco Finandina (2022) menciona: “Esta tasa sirve como indicador, expresado a manera de porcentaje, y es utilizada para estimar cuánto costará un crédito, al igual que la rentabilidad ofrecida por un ahorro o inversión”, (p.1)

Según el Banco Finandina (2022) define el concepto de tipos de tasa de interés:

**Tasa de interés nominal:** Son las tasas que se capitalizan una vez al año o más.

**Tasa de interés efectiva:** Es la que expresa de manera anual el interés nominal y depende de la periodicidad de pago. Aquí se puede encontrar la reinversión o la capitalización de intereses.

**Tasa de interés real:** Es aquella que permite saber cuál es el interés real que se gana por las inversiones. La inflación aminora la capacidad de compra, lo que hace que el dinero pierda su valor.

**Tasa de interés variable:** Este tipo de tasa se puede actualizar normalmente de manera mensual. También se hace trimestralmente en algunos casos.

**Tasa de interés fija:** Esta tasa no se cambia en ningún momento del préstamo. En estos casos la tasa acordada se aplicará mientras esté vigente el crédito o ahorro. (p.1)

- **Fideicomiso:** Una de las modalidades más comunes que utiliza los futuros deudores o codeudores de un bien inmobiliario es la figura de fideicomiso, es una forma de ahorrar en gastos de formalización, cuando el presupuesto de prima es sumamente ajustada y no tiene como asumir un costo elevado como lo requiere la figura hipotecaria, ya que esta última si se debe realizar un traspaso legal a nombre del cliente, en el caso de fideicomiso no es necesario hasta el final del plazo o bien cuando el cliente desee durante el plazo que se encuentre activo el crédito.

El Ministerio de Hacienda (2013) afirma:

El fideicomiso es un contrato privado que consiste en un acuerdo de voluntades por medio del cual persona física o jurídica, llamada fideicomitente, le transfiere la propiedad de ciertos bienes a otra persona física o jurídica llamada fiduciario, con el propósito de que los administre, cumpla con los fines de fideicomiso y que, transcurrido un tiempo determinado, tales bienes sean entregados a una tercera persona física o jurídica, llamada fideicomisario o beneficiario que puede ser o no el mismo fideicomitente, esta figura se encuentra regulada en nuestra legislación en los artículos 633 y siguientes del Código de Comercio. (p. 1 y 2)

- **La Relación del Préstamo Valor (LTV):** Rocket Mortgage (2020) advierte que el LTV compara la cantidad del préstamo con el valor de la casa. Por lo general, la LTV se expresa como un porcentaje. Los prestamistas usan la LTV para calcular el riesgo que asumen cuando solicitan de crédito.

En Costa Rica, el LTV de un crédito hipotecario es el porcentaje de financiamiento que presta las entidades financieras con respecto al avalúo o la opción de compra de venta. Actualmente, las entidades solicitan entre el 80% al 90% de financiamiento y el porcentaje faltante es el respaldo de porcentaje de prima que debe asumir el cliente, en muchos casos tiene que ser evidenciada proveniente de ahorros.

### ***Sectores de clases sociales de Costa Rica***

El concepto de clase social nace en los siglos XVII y XIX para descubrir la desigualdad social, a pesar de que ya en los textos más antiguos como el Código de Hammurabi, la Odisea y el Antiguo Testamento estas desigualdades entre los seres humanos eran reconocidas. Esto es parte de un pensamiento erróneo que describe la realidad social que se vive hoy en día, sino también explicar su funcionamiento y transformación. (Cardosa y Pérez, 1982).

Las clases sociales son grupos reales de personas que ocupan un lugar distinto en la sociedad. Esto va a depender de la relación con los medios de producción, por su papel organización social del trabajo y el volumen de riqueza social con el que cuentan.

En Costa Rica, en los últimos quince años se han realizados estudios previos sobre las clases sociales, según repositorios de varios autores definen el concepto y emplean como fuente de información la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM) o bien encuestas realizadas por el INEC, obteniendo tres clases fundamentales: alta, media y baja. (CONARE, s.f)

Para Vega (2007) citado por Guzmán (2009):

El estudio más recientemente, Vega retoma la metodología de IIS-UCR y de Rodríguez para examinar en detalle la evolución de la clase media en Costa Rica. Desagregó la clase media en tres categorías (media-alta, media-media y media-baja) y la clase baja en dos (trabajadores calificados y no calificados) y logró establecer que la clase media creció cuantitativamente a lo largo del periodo 1988-2004 y sus ingresos aumentaron, pero que la brecha de ingresos con respecto a la clase alta tendió a incrementarse, lo mismo que entre las otras clases. (p.311)

Dentro del sector vivienda a lo largo de las investigaciones se ha observado que es la clase media ha sido la mayor afectada, la relación dependiente que tiene esta necesidad de vivienda del

modelo de ciudad difusa existente en el país, principalmente en la Gran Área Metropolitana (GAM). En Latinoamérica, Costa Rica es el cuarto país con mayor porcentaje de población de clase media, (González, 2014); este estrato, a pesar de ser predominante, se encuentra en un vacío inmobiliario, ya que por su capacidad salarial, no puede acceder ni a bonos de vivienda ni a créditos bancarios y los grandes porcentajes de prima que solicitan muchas entidades financieras en el país no son flexibles, no permitiendo mejorar su condición habitacional (MIVAH, 2011).

En artículos de investigación menciona la necesidad que tiene las clases sociales en nuestro país al momento de adquirir una vivienda digna; sin embargo, también puede observar las delimitaciones y tropiezos que se encuentran al momento de tratar de adquirir el inmueble. Un estudio de investigación realizado por FUPROVI el cual trata sobre el nivel de ingresos de los costarricense versus posibilidad de solicitar un crédito para vivienda explica que un vivo ejemplo sobre las limitaciones que tiene los costarricense al momento de solicitar un crédito en una entidad bancaria, estos tropiezos son unas de las razones sobre el desaceleramiento de líneas de crédito para este producto.

Según expresa la Fundación Promotora de Vivienda (2012):

- Las familias de ingresos bajos medios tienen muy pocas posibilidades de ahorro o no existe la cultura de ahorro; por ende, se les dificulta conseguir el dinero para el pago de la prima, que por lo general ronda entre el 10% y el 30% del valor del inmueble.
- No existe oferta de viviendas con precios accesibles para hogares de ingresos medios, y parece ser que la mayoría de los desarrolladores se enfocan en los segmentos de alto ingreso del mercado, y el de viviendas para hogares de ingresos bajos en buena teoría es atendido por las instituciones del Gobierno o sin fines de lucro.
- El ingreso neto difiere mucho del bruto, esto porque, aunque un hogar reciba un ingreso bruto con el cual les es factible solicitar un crédito para una vivienda digna, a la hora de analizar su ingreso real neto se observan múltiples obligaciones que representan gastos fijos mensuales, los que disminuyen las posibilidades de la condición inicial. Este último hecho provoca que las entidades financieras, determinen ingresos insuficientes o poca capacidad de endeudamiento de acuerdo

con sus parámetros de análisis crediticio, donde por lo general se solicita que el monto de la cuota del préstamo no exceda más de un 30% –40% del ingreso neto, lo cual representa una gran limitación para el acceso al crédito por un monto similar al precio de la vivienda encontrada en el mercado. (p.35)

El INEC en el 2019 realiza una investigación sobre el déficit habitacional el total sería 186,800 viviendas de las cuales 22 636 corresponden a déficit cuantitativo (cantidad de hogares menos cantidad vivienda). La Región Central es la más afectada llegando a 17,696 viviendas, superando por 16,261 a Huertas Caribe, la cual es la segunda región con mayor déficit cuantitativa. (ENAH0, INEC, 2019)

En Costa Rica, se puede observar por medio de las ofertas bancarias de expo construcciones, expo casa las llamadas ferias de vivienda la mayoría son enfocadas en un mercado meta a la clase media alta, ya que son los que cuentan con mayor de posibilidad de crédito o efectivo para realizar la compra por medio de sus ahorros o capital de inversión que puede aplicar para las viviendas actuales que se está construyendo en el país las cuales se enfocan a este sector económico.

### ***Benchmarking de líneas de crédito***

Según Espinosa (2019) define: “El *benchmarking* es un proceso continuo por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas”, (p.1)

El *benchmarking* funciona como un recopilador de información, por medio de él se puede obtener un análisis sobre las entidades financieras reguladas por la SUGEF y comprender el ofrecimiento que les brindan a sus clientes en el producto de crédito hipotecario de vivienda y sus respectivas características que debe cumplir el cliente según sus políticas internas, las cuales pueden variar dependiendo de la organización.

Dentro del producto de crédito hipotecario de vivienda existen diferentes modalidades de financiamiento que ofrecen la banca costarricense, esto va a depender según la necesidad que obtenga el cliente. A continuación, se detalla cada una de ellas:

- Primera vivienda: Se denomina así cuando el cliente que desee un financiamiento de crédito para la compra de su casa, no posee ninguna propiedad a su nombre en el Registro Nacional de Costa Rica, en este caso las condiciones bancarias para estos clientes son mayores beneficiosas, porque su porcentaje de LTV va a ser mayor y con mejores tasas de interés. (BANHVI,2022)
- Segunda vivienda: es cuando el futuro deudor solicita un crédito hipotecario para la compra de un bien, sin embargo, ya posee uno a su nombre, en el caso de la banca costarricense no todas financian para esta modalidad y los que habitualmente lo realiza es bajo condiciones diferentes, exigiendo a sus clientes un aporte de prima mayor, plazos menores y tasas con mayor interés ya que es una forma de asegurar y mitigar el incumplimiento del pago por parte del deudor.
- Lote y construcción: En esta modalidad el cliente desea comprar un lote y construir su vivienda con el financiamiento que el banco les brinde. Los futuros deudores deberán tomar en cuenta la ayuda y consejo del ejecutivo bancario, en la actualidad existen varios puntos indispensables y requisitos que debe de cumplir con la garantía como son sus respectivos permisos constructivos, municipales y su respectivo plano catastrado, es decir, se asegura que el terreno sea habitable y que se encuentre en buenas condiciones para construir una propiedad que tenga acceso a servicios públicos y cumpla con regulaciones municipales. (BANHVI,2022)
- Construcción: La modalidad de construcción es cuando un cliente ya posee un lote a su nombre sea libre sin deuda o con deuda y desea iniciar la construcción de su vivienda, respectado los requisitos que solicita el banco para la garantía.
- Lote: El financiamiento de lote es cuando sea desea comprar el terreno, pero no construir por el momento hasta un mediano o largo plazo, en este caso la mayoría de los bancos privados financian en condiciones diferentes plazos de hasta 15 años como máximo y LTV en mucho caso del 60%, ya que en la actualidad la cartera de bienes reposados posee mayor cantidad de terrenos que el cliente no termina de pagar. (Scotiabank,2022)

- Mejoras de vivienda: El objetivo es prolongar o restituir la vida útil de las viviendas y facilitar a las familias una mejor calidad de vida. Este concepto aplica para las entidades financieras varios términos, las cuales serían los siguiente:

**REPARACIÓN** el reforzamiento estructural de la casa, cambio de instalación eléctrica, reconstrucción de pisos dañados o con acabados en concreto lujado, reconstrucción de cielorrasos, cambio de canoas, bajantes o cubierta de techo.

**MEJORA** la construcción de divisiones internas y fachadas, construcción o mejora del piso en concreto lujado, el entubado de instalaciones eléctricas, colocación de cielo raso, obras para la ventilación e iluminación, puertas, vidrios en ventanas, muros de retención, acondicionamiento de servicio sanitario, gradas de acceso o adecuación de la vivienda a la condición de discapacidad de algún miembro de la familia. (BANHVI,2022)

En este caso es importante que el cliente exprese con certeza lo que desea realizar en la propiedad, ya que puede solicitar permisos y planos constructivos de manera obligatoria, adicional la propiedad puede estar libre o sin deudas no posee restricción en cuanto a las entidades financieras.

- Traslado de hipoteca: es trasladar el bien a otra entidad bancaria que le ofrezca mayores beneficios esta figura muchas instituciones hoy lo utilizan con un atractivo fuerte como estrategia de colocación, ya que por medio de ella se pueden unificar deudas u ofrecer un adicional de efectivo. En muchas ocasiones es cero costos de formalización, comisión bancaria y avalúos.
- Bienes adjudicados: es una modalidad interesante que a hoy muchas entidades esta utilizado para captar clientes enfocando una fuerte publicidad en sus páginas *web* con excelentes condiciones de crédito esto con el fin de poner en venta las propiedades que han expropiado a clientes porque no han podido continuar con el pago de la operación de crédito. Esto es beneficio para la entidad, ya que al colocar en venta con otro cliente recuperan su inversión inicial. Un artículo del periodo financiero menciona si vale la pena comprar una casa en remate a una entidad financiera, el cual se destaca que el

proceso de adquisición no es sencillo, los precios pueden ser en ocasiones mucho más bajos de los que se encuentran en el mercado inmobiliario para personas que quieren adquirir una vivienda, una oficina o construir.

Según Abissi (2019) afirma:

El negocio principal de los bancos es prestar dinero, no mantener bienes inmuebles improductivos bajo su propiedad. La inversión vale la pena, siempre y cuando esté dispuesto a asumir los arreglos que necesitan, dado que usualmente tienen varios meses bajo la custodia de la entidad financiera. Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Banco Popular, Bac, Scotiabank, Davivienda y algunas cooperativas, son las entidades reguladas que ofrecen beneficios particulares de financiamiento por bienes adjudicado. (p.1)

Para conocer detalle de la banca costarricense por medio de un *benchmarking* se muestra las ofertas que a hoy se le ofrece a un cliente en una sucursal bancaria o *call center* con las modalidades que se mencionan anteriormente para la compra de vivienda, esta información es tomada de las páginas *web* y visitas a las sucursales de las entidades financieras que se toman para realizar una comparación.

### **Bonos de vivienda**

El bono de vivienda es un subsidio o ayuda familiar, que el Estado, en forma solidaria, otorga a las familias de escasos recursos económicos, clase media, personas con discapacidad, mujeres jefas de hogar y ciudadanos adultos mayores, para que unido a su capacidad de crédito, solucionen sus problemas de vivienda. El monto de bono de vivienda es proporcional a los ingresos familiares, los cuales están dirigidos a un segmento de población con recursos económicos escasos es una facilidad que pone el Gobierno a manos de este sector para eliminar el déficit habitación que se vive en país (MIVAH,2017)

Dentro de este proceso se encuentran diferentes requisitos para solicitar el trámite, pero de los más comunes serían los siguientes:

- No tener casa propia o más de una propiedad.

- De contar con lote, puede solicitar el Bono para construir la vivienda en el lote propio y si tiene casa, pero requiere reparaciones o mejoras, puede solicitar el Bono RAMT.
- No haber recibido con anterioridad el bono, pues se otorga solo una vez.
- Tener un ingreso familiar igual o inferior a ₡1.600.000 al día de hoy.
- Ser costarricense o contar con residencia legalizada en el país.
- Realizar los trámites en oficinas, sucursales o agencias de las entidades autorizadas por el BANHVI.

Las entidades financieras deben estar autorizadas por el Banco Hipotecario de Vivienda (BANHVI) para poder otorgar estos beneficios a sus clientes, entre las que figuran mutuales, cooperativas, bancos públicos, privados y otras instituciones que se detallan a continuación, con sus contactos específicos para que un lector interesado pueda obtener la información desde este trabajo investigación. (MIVAH,2017).

La solicitud del bono de vivienda solamente puede realizarse por medio de estas entidades. Ninguna persona ajena a ellas está autorizada a cobrar dinero por estos trámites, adicional dentro de la página de cada entidad se encuentran requisitos y reglamentos del bono.

### ***Regulación a las entidades financieras***

El rol que realiza el Banco Central de Costa Rica y las superintendencias es la manera obligatoria del Estado de velar por una estabilidad del sistema financiero nacional, ejerciendo su potestad de control, y es importante que se procure el equilibrio de sector público y privado, protegiendo a las entidades de no asumir riesgos innecesarios que pongan en peligro la estabilidad económica del país.

Según expresa la Ley Orgánica del Banco Central No.7558 (1995):

Establece sus objetivos subsidiarios la promoción de un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo. Por tanto, es de suma importancia profundizar el análisis y conocimiento de la estructura de mercado no solo de la industria bancaria costarricense sino además del resto de intermediarios financieros (empresas financieras no bancarias, cajas de ahorro, cooperativas de ahorro y crédito y mutuales) que participan activamente en este mercado. (p.6)

Dentro del objetivo se evalúa la justa competencia en el mercado financiero tanto público y privado; sin embargo, puede notar por medio de una investigación avanzada en el tema no existen reglamento, leyes o normativas que regulen un producto en específico como es el crédito hipotecario de vivienda, y que exigua a las instituciones mantener un esquema en condiciones generales del producto que controle su manejo adecuado, asegurado el velar un buen manejo de los activos que está tomando como una posible garantías. Los supervisores financieros dejan a la libre el manejo de los productos y servicios bancarios según la política interna y estrategias de la entidad para llegar al consumidor final.

Sin embargo, si existen indicadores de la situación financiera del deudor con el fin de evitar un mal comportamiento de pago del cliente se usan indicadores financieros que miden diversos aspectos de su desempeño, por ejemplo, en las áreas de liquidez, actividad, apalancamiento y rentabilidad. Adicional para regular la estabilidad de una entidad financiera, cada una debe contar con programas de seguridad y supervisar prudencialmente. Es una primera forma defensa incluyendo los órganos de regulaciones y supervisión para velar el buen manejo de sus activos y pasivos.

Según Woodbridge (2019) afirma:

Los variados jugadores en el sistema tienen diferentes reglas para la garantía de los ahorrantes, las cuentas corrientes, impuesto sobre la renta, reservas legales, peaje bancario, cargas parafiscales, contratación administrativa y encajes.

Los estatales, aparte del pago de renta de un 30 %, soportan cargas parafiscales de un 38 %, contra un 5 % de los privados, un 5 % del Popular, un 4,5 % de las cooperativas y un 0 % las mutuales.

Los bancos privados pagan un 30 % de impuesto sobre la renta y un 17 % por peajes. Las cooperativas, a pesar de su tamaño en el mercado, han disfrutado de un tratamiento diferenciado en la renta de sus excedentes o “utilidades”, pero desde la entrada en vigor de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas pagan un 7 %, el cual se incrementará gradualmente hasta llegar al 15 % en el 2026. Los impuestos sobre los depósitos del Popular pasan del 8 % al 15 % en el 2026. Los bancos públicos y privados retienen un 15 % a los depósitos desde el 1 de julio del 2019 (p.15)

Según el artículo existen diferencias a escala bancaria, por lo que es necesario nivelar las regulaciones y el establecer un seguro a los bancos en forma pareja, y eso es un primer paso para mantener un entorno macroeconómico más estable, una competencia justa y supervisada es necesaria para el desarrollo y el fortalecimiento de nuestro sistema financiero y establecer estrategias para continuar con un sistema bancario estable y adecuado evitando riesgos reputacionales y crediticios. (Woodbridge, 2019).

### ***Riesgo financiero***

La definición del concepto de riesgos comprende la probabilidad de ocurrencia de un evento. Según la SUGEF en el Acuerdo 2-10 Artículo 3 se refiere a la posibilidad de pérdidas económicas debido a evento adversos (p.7).

Las entidades bancarias deben gestionar diversos riesgos tales como el mercado que comprende el cambiario y el de tasas de interés; el de liquidez y el de crédito.

### **Riesgo de crédito**

Se refiere a la probabilidad de pérdidas económicas ante el incumplimiento o impago de un instrumento financiero, tal como una operación crediticia según las condiciones pactadas en la formalización o acuerdo por parte del deudor, emisor o contraparte. Existen cuatro enfoques generales para medir el riesgo de crédito: las calificaciones crediticias, análisis crediticio tradicional, modelo de *Credit Scoring* y los de riesgo de créditos. (Fabozzi, 2007).

### ***Calificaciones crediticias***

Es una opinión formal emitida por una empresa especializada sobre el riesgo de incumplimiento de una determinada emisión de títulos de deuda. Existen empresas reconocidas y especializadas que otorgan calificaciones de crédito. Las tres agencias de calificación reconocidas a escala internacional son *Moody's Investors Service*, *Standard & Poor's Corporation* y Fitch Calificaciones, estas dan una calificación positiva o negativa, cuando las agencias calificadoras designan una perspectiva de calificación. (Fabozzi, 2007)

Una calificación positiva pone en una buena posición la empresa a la que se la asignen, demostrado confianza, estabilidad, reputación y atrayendo a los clientes a tomar productos o servicios que les puedan ser beneficiosos.

### ***Análisis de crédito tradicional***

Según Fabozzi (2007) en su libro *Fixed Income Analysis*, el análisis de crédito tradicional considera las cuatro C de crédito: capacidad, colateral, convenios y carácter (424)

La **capacidad** se refiere a la habilidad, suficiencia o solvencia del deudor o emisor para pagar sus obligaciones crediticias. Con respecto al **colateral** corresponde a los activos pignoralados de garantía de una deuda, se busca una mitigación por medio de la calidad, un buen valor y apoyo a la deuda. Los **convenios** de la deuda son las términos y condiciones del préstamo que se pactaron en el momento de la firma; el incumplimiento o violación de cualquiera de estos crea una alerta significativa que permite tomar medidas positivas y correctivas ante la situación. Finalmente, el análisis de crédito tradicional comprende el **carácter**, que implica los participantes del proceso: analista, gerentes, ejecutivos y directores que son responsables del uso de los fondos prestados. (Fabozzi,2007)

### ***Modelo de Credit Scoring.***

Para Eva (2009) citado por Hernández, Montoya y Villareal (2013):

Un modelo de *Credit Scoring* donde no se toma en cuenta una función de coste del error, sino que busca que la clasificación en la selección de los clientes analice de manera más integra al posible sujeto que se le vaya aprobar un crédito. Ellos implementan un sistema de medición por distancias como modelos de medición de datos reales que proporcionen información mayor para la toma de decisiones a la hora otorgar los diferentes créditos, además demostrar que al implementar una serie de datos estadísticos pueden obtener gran información que una vez trasladada a las fórmulas probabilísticas, puedan dar datos suficientes para determinar si una persona es apta o no para un crédito. (P.5)

**Tercer capítulo**  
**Marco metodológico**

## **Definición del enfoque**

Con el fin comprender los objetivos de la investigación, se realizan varias definiciones sobre el enfoque que posee el proyecto; tal y como lo menciona Mata (2019): "La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas ", (p.1).

Según Blasco y Pérez (2007):

La investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (p.1)

Para el desarrollo de la investigación se utiliza el enfoque cualitativo, el proyecto surge con el fin de conocer e identificar los métodos aplicables a las entidades financieras en el producto de crédito del mercado inmobiliario de vivienda en Costa Rica, enfocado en la fiscalización, regulación y supervisión, específicamente SUGEF. Adicional se toma diferenciaciones que existen entre cada entidad bancaria con el ofrecimiento y estrategia que utilizan para llegar a su mercado meta y como cumplen con su colocación de este producto.

## **Diseño de la investigación**

El diseño de investigación se constituye un plan general para obtener respuestas o comprobar la hipótesis del trabajo recopilando y analizado variables, permitiendo contestar las preguntas de los objetivos planteados en el proyecto.

Para Arnau (1995) citado por Moreno (2013):

Define el diseño de investigación como un plan estructurado de acción que, en función de unos objetivos básicos, y está orientado a la obtención de información o datos relevantes a los problemas planteados, (p.27)

### ***No experimental***

Según Dzul (s.f.) define: "Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en las observaciones de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizar ", (p.1)

En el estudio se investiga seis entidades financieras entre ellas se encuentran dos bancos privados, dos bancos públicos, una mutual y un banco creado por leyes especiales, esto con el fin de crear un *benchmarking* con la información de las condiciones actuales de estas entidades y se estudia normativas que la SUGEF solicita cumplir mediante leyes y regulaciones, adicional se realiza una investigación sobre el sector socioeconómico que posee mayor interés a obtener una vivienda con crédito hipotecario del cual se toma muestras para cumplir nuestros objetivos.

### **Métodos de investigación utilizados**

Según expresa Rodríguez (2005): "El escoger un método de investigación permite adquirir nuevos conocimientos, lo que hace posible descifrar nuevas oportunidades y mejoras las técnicas aplicadas, lo que facilita a dar recomendaciones y soluciones del problema encontrados por medio de la investigación", (p.3)

### ***Analítico***

Según Orellana (2021) menciona: "El método analítico es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos", (p.1)

La siguiente investigación, lo que pretende conocer es la fiscalización de la normativa, reglamentos y leyes del crédito de mercado inmobiliario de vivienda que se obtiene por medios de las encuestas permiten identificar el comportamiento de condiciones de ofertas de las entidades financieras que les ofrecen a sus clientes.

### ***De campo***

Según Cajal (2021) menciona:

Es un tipo de investigación en la cual se adquieren o miden datos sobre un suceso en particular, en el lugar donde suceden. Es decir que, el investigador se traslada hasta el sitio donde ocurre el fenómeno que desea estudiar, con el propósito de recolectar información útil para su investigación. (p.1)

Se realiza para esta investigación, un trabajo de campo utilizando nuestras fuentes primarias como las encuestas con apoyo de un cuestionario a nuestro sujeto de estudios que son los funcionarios de las entidades financieras escogidas para cumplir nuestros objetivos.

### **Tipo de investigación**

Se lleva a cabo dos tipos de investigación tanto descriptiva como explorativa, para entender por qué se ajustan al trabajo de investigación. Se recopila y ordena la información definiendo cada uno y el motivo del por qué es apto para el argumento elaborado.

### ***Descriptiva***

Según expresa Hernández (1994):

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno por investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así, valga la redundancia, describir lo que se investiga. (p.60)

Se utiliza la investigación descriptiva, para detallar los objetivos estudiando básicamente mediante estrategias y variables del mercado, la selección de este tipo de investigación posibilita la recolección de información, permitiéndome el conocer acerca de la percepción, estrategias y condiciones en ofertas que las entidades bancarias utilizan para llegar al usuario final cumpliendo con la normativas, reglamentos y leyes expuestas por la SUGEF. Asimismo, este tipo de investigación facilitó la determinación de la situación actual del mercado inmobiliario de vivienda y sus respectivas condiciones de crédito.

## ***Explorativa***

Según menciona Hernández (1994):

Los estudios exploratorios se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, (p.59)

Esta investigación permite obtener información sobre un tema poco abordado y se enfoca en nuevos estudios. Es por esto, que tiene relación con el presente trabajo de investigación, ya que el fin es conocer cómo la SUGEF fiscaliza las entidades financieras supervisadas por este órgano en el crédito del mercado inmobiliario de vivienda en Costa Rica y cómo hace para que cumplir una justa competencia.

### **Sujetos y fuentes de información**

Para Barrantes (2005) citado por Rojas (2014)

Se habla de "fuentes de la información" cuando proviene de un material y no de una persona física, podemos referirnos a anuarios, expedientes, archivos, publicaciones periódicas. (p.1)

### ***Sujetos de investigación***

Según la Asociación Española de Enfermería en Cardiología: son "Personas seleccionadas para una investigación o que, de alguna manera, son objeto de investigación", (p.1)

Los sujetos de estudio para la investigación son entidades financieras entre ellas bancos públicos, privados, mutuales y la SUGEF. Los sujetos de información son funcionarios de las instituciones con el fin de recopilar la información exacta, y adicionalmente se realiza un cuestionario para conocer el sector interesado en la compra de vivienda con crédito hipotecario.

### ***Fuentes primarias***

Según expresa Rivera (2004): "Una fuente es de tipo primaria cuando la información que se está buscando no existe y por tanto hay que generarla por primera vez lo que equivale a disponer de una información con una gran especificidad para el problema analizado", (p.6)

Se utiliza como fuente primaria la información obtenida a partir de entrevistas de funcionarios bancarios y de la SUGEF, adicionales encuestas de la confección de un cuestionario con preguntas estrategias y diseñado para la obtención de los datos, el cual reúne información relevante para alcanzar los objetivos de la investigación.

### ***Fuentes secundarias***

Según Soler (2001) define: "las fuentes secundarias hacen referencia a datos ya existentes y generados con otra finalidad, específica o general, distinta al problema o necesidad de información", (p.7)

Para la elaboración del marco teórico de la presente investigación, se recurrió a fuentes secundarias, se consultó periódicos, libros, investigación de mercado, estrategias y otras. Se utilizó información que ha sido proporcionado por los sitios *web* de los bancos, artículos seleccionados, así como fue necesario consultar algunas leyes, normativas y regulaciones de la banca costarricense.

## **Población y muestra**

### ***Población***

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991) mencionan: "La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se va estudiar", (p. 79)

Se trabaja con las entidades financieras que son supervisadas por la superintendencia de organismos financieros.

## ***Muestra***

Según expresa López (2004): "Es un subconjunto o parte del universo o población en que se lleva a cabo la investigación", (p.1)

La muestra del trabajo de investigación es dos bancos privados BAC San José Sociedad Anónima, Scotiabank de Costa Rica Sociedad Anónima, dos bancos estatales Banco de Costa Rica, Banco Nacional, una Mutual, Mutual Alajuela la Vivienda y uno creado por leyes especiales Banco Hipotecario Davivienda

## **Tipo de muestreo**

Para López (2004) citado por Mata (1997)

Define el muestreo como el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población", (p.19)

## ***No probabilístico***

Para Cuesta (2009) citado por García (2020)

Nos define el muestreo no probabilístico como una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados. (p.1)

En nuestro trabajo de investigación no se toma de forma aleatoria nuestra muestra si no selecciona según la accesibilidad de investigar nuestra población.

## ***De conveniencia***

Según López (2004) define: "Consiste en seleccionar los casos que se encuentren disponibles o por comodidad para el investigador", (p.1)

Se realiza entrevistas con los encargados de producto de crédito hipotecario de las entidades financieras elegidas y la Superintendencia de Entidades Financieras, para desarrollar de manera adecuada nuestros objetivos.

### Operacionalización de variables

Según Quintana (s.f) define:

La operacionalización de variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos los conceptos teóricos, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. (p.2)

*Tabla 1. Definición categorías de análisis*

<b>Proyectos cualitativos</b>				
<b>Definición de categorías de análisis</b>				
<b>Objetivo específico</b>	<b>Categoría de análisis</b>	<b>Subcategorías de análisis</b>	<b>Instrumentalización</b>	<b>Operacionalización</b>
Determinar la normativa <u>SUGEF</u> que deben cumplir las entidades financieras para sacar al mercado sus líneas de crédito destinadas al mercado inmobiliario.	Normativas, reglamentos y leyes de la Superintendencia de Entidades Financieras	Establecer las normativas <u>SUGEF</u> que debe cumplir las entidades financieras en crédito hipotecario de vivienda.	Entrevista	Tablas y figuras
Identificar los sectores costarricenses que requieren acceso a vivienda mediante líneas de crédito.	Conocer el mercado meta que desea comprar vivienda con crédito.	Establecer los sectores socioeconómicos de Costa Rica que tienen la necesidad en la actualidad de compra de vivienda por medio de crédito hipotecario	Cuestionario	Tablas y figuras

Elaborar un <i>benchmarking</i> de las condiciones de crédito inmobiliario que las entidades financieras ofrecen a sus clientes en la actualidad.	Políticas internas de crédito, oferta y estrategias bancarias	Establecer la oferta actual que las entidades financieras ponen a la disposición a sus clientes, adicional requisitos y políticas que se deben cumplir	Cuestionario y entrevista	Tablas y figuras
Establecer si la normativa <u>SUGEF</u> garantiza una justa competencia de las entidades financieras en materia de crédito inmobiliario.	Políticas de sana competencia entre entidades financieras	Cumplir con políticas y calificaciones que la <u>SUGEF</u> solicita a los entes regulares para el funcionamiento adecuado de la institución.	Entrevistas	Tablas y figuras

*Fuente: Elaboración propia con base en la investigación.*

### **Instrumentos y técnicas de investigación**

Según expresan Yuni y Urbano (2006):

El instrumento es el mecanismo o dispositivo que utiliza el investigador para generar la información; estos instrumentos pueden ser aparatos mecánicos, los formularios de un cuestionario, una guía de observación estructurada, una cámara de video etcétera, en algunos casos los instrumentos amplifican las capacidades perceptivas del investigador, en otros contienen los estímulos o reactivos para que se genere la información, mientras que otros instrumentos facilitan el registro de los sucesos.(p.143)

Las técnicas para la recopilación de datos, son definidas como la expresión operativa del diseño de investigación y que especifica cómo se realizó la investigación (Tamayo,1999). Para la realización del estudio se utiliza las siguientes técnicas que a continuación se definen:

## ***Cuestionario***

Para la obtención de los datos requeridos se utilizó el cuestionario como instrumento.

Según Hernández (1997) define: "El cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables por medir", (p.96)

Se confecciona un cuestionario con 12 preguntas con el fin de llevar una guía para realizar una entrevista a los funcionarios de entidades financieras y la SUGEF, esto con el fin de no perder el enfoque de los objetivos y detallar a la totalidad el tema de interés.

## ***Entrevista***

Según Taylor y Bogan (1986) menciona "la entrevista como un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones ", (p.6)

Se realiza una entrevista a funcionarios de las entidades financieras elegidas para entender sus estrategias, políticas, mercado meta que dirigen el producto de crédito hipotecario y la Superintendencia de Entidades Financieras para comprender si en la actualidad por medio de sus fiscalización y supervisión regulan una sana competencia en el ofrecimiento de este producto.

## **Confiabilidad y la validez**

Se estima la confiabilidad de un instrumento de medición cuando determina que mide lo que se quiere medir y aplicado varias veces, exprese el mismo resultado.

Según advierte Hernández (1998): "la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados", (p.243)

La validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que mide.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1991) mencionan:

La validez en términos generales; se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez es un concepto del cual puede tenerse diferentes tipos de evidencia: esta es relacionada con el contenido, y también con el criterio, y con el constructo. (p.80)

**Cuarto capítulo**  
**Análisis e interpretación de resultados**

En este capítulo se presenta el análisis de la situación actual del crédito inmobiliario de vivienda en Costa Rica. Se aplicaron métodos de recolección de datos como el cuestionario y entrevistas a asesores bancarios de crédito hipotecario. Se consideraron seis entidades financieras que se encuentran supervisadas por la SUGEF, según la agrupación de esa entidad supervisora, como lo menciona el informe público de entidades supervisadas por la SUGEF actualizado el 17 de marzo del 2022.

A continuación, se mencionan las agrupaciones existentes elegidas para la investigación:

- Dos bancos comerciales del Estado.
- Un banco creado por leyes especiales
- Dos bancos privados.
- Una asociación mutualista de ahorro y préstamo.

El crédito hipotecario es ofrecido por algunas entidades financieras de Costa Rica, dentro de su cartera de crédito con variedad de opciones de financiamiento, por medio de alianzas comerciales con proyectos inmobiliarios, trabajadores de bienes y raíces, en ferias de vivienda. En un estudio realizado por la unidad de inteligencia de E&N titulado El Top 5 de Bancos en Costa Rica en 2020, se muestra el posicionamiento de las entidades bancarias según la cartera de activos, créditos, depósitos y utilidades. En ese documento se observa que el Banco Nacional de Costa Rica se situaba como líder en activos y depósitos (Balcaceres,2020), según se muestra a continuación:

*Tabla 2. Bancos en el top 5 Costa Rica 2020*

BANCOS EN EL TOP 5 COSTA RICA 2020				
Cifras en millones de US\$. A diciembre de cada año				
RK 2019	Activos	2019	2018	Variación (%)
1	Banco Nacional de Costa Rica	12.421,6	11.424,9	8,7%
2	Banco de Costa Rica	8.541,6	8.011,1	6,6%
3	Banco BAC San José	6.271,6	6.141,5	2,1%
4	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	6.168,5	5.806,3	6,2%
5	Scotiabank de Costa Rica	3.652,2	3.666,1	-0,4%
RK 2019	Créditos	2019	2018	Variación (%)
1	Banco Nacional de Costa Rica	7.331,4	7.262,8	0,9%
2	Banco de Costa Rica	4.925,4	4.770,4	3,2%
3	Banco BAC San José	4.530,3	4.310,4	5,1%
4	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	4.448,8	4.220,3	5,4%
5	Scotiabank de Costa Rica	2.728,1	2.786,2	-2,1%
RK 2019	Depósitos	2019	2018	Variación (%)
1	Banco Nacional de Costa Rica	9.112,4	7.846,7	16,1%
2	Banco de Costa Rica	6.472,4	5.916,9	9,4%
3	Banco BAC San José	4.917,6	4.513,2	9,0%
4	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	3.509,0	2.975,2	17,9%
5	Scotiabank de Costa Rica	2.344,9	2.160,3	8,5%
RK 2019	Utilidades	2019	2018	Variación (%)
1	Banco BAC San José	53,8	70,5	-23,7%
2	Banco Popular y de Desarrollo Comunal	26,8	15,9	69,1%
3	Banco de Costa Rica	20,5	8,9	130,7%
4	Banco Nacional de Costa Rica	18,6	10,4	78,2%
5	Banco CMB Costa Rica	12,0	11,2	7,8%

*Fuente: Tomado de E&N, a partir de datos de la SUGEF*

Desde años anteriores, el financiamiento de crédito hipotecario ha venido en crecimiento. Un estudio titulado *Bancos privados empujan la colocación de crédito de vivienda en Costa Rica*, realizado por el periódico El Financiero de fecha 22 de julio del 2017, explica el crecimiento dinámico de la banca privada y la estabilidad de los bancos públicos, mutuales, cooperativas y otras entidades que también crecen, pero a un ritmo mejor que en el 2016.

Según asegura Cisneros (2017):

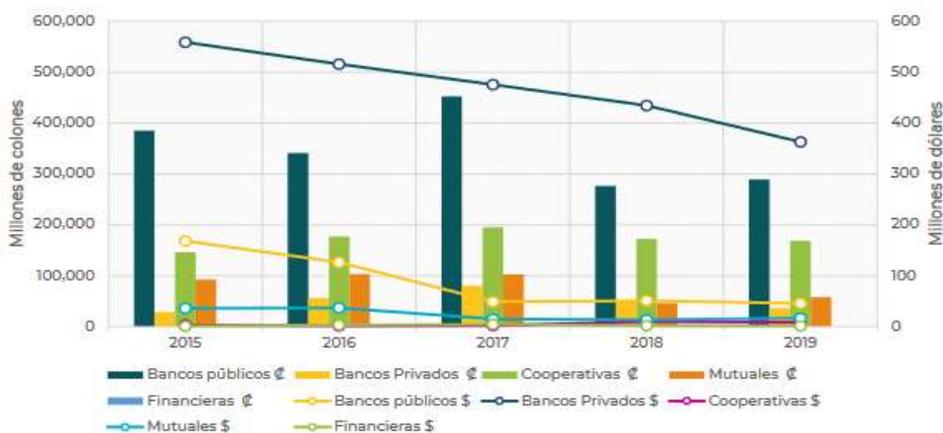
La banca pública es la que continúa captando la mayor porción de los créditos de vivienda del mercado, con el 40% del saldo, seguido de la banca privada (30%).

Por banco, la participación esta denominada por el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), el Banco de Costa Rica y BAC San José, estas entidades captan el 52% del saldo, según información del BNCR.

En estas listas siguen el Popular, las cooperativas, Scotiabank y otros. (p.1)

La Fundación Promotora de Vivienda (FUPROVI) confecciona un informe titulado *La Situación de la Vivienda y Desarrollo Urbano en Costa Rica 2019*, elaborado y publicado en agosto del año 2020. El documento muestra un resultado detallado de la colocación total de crédito del sistema financiero al sector privado no financiero en vivienda, entre 2015 y 2019, según se muestra a continuación.

*Figura 2. Colocación total de crédito del sistema financiero*



Fuente: Elaboración de FUPROVI, con base en las estadísticas del BCCR, 2015-2019

Con respecto a la colocación de créditos en colones, los bancos públicos mantienen la mayor cantidad y porcentajes, seguidos por las cooperativas; sin embargo, entre 2018 y 2019 los bancos públicos aumentaron la colocación, mientras las cooperativas disminuyeron. Con el sistema financiero privado en el periodo del 2018 y 2019 presento una recuperación del 1%, mientras en la moneda extranjera (dólares) fue negativo. (FUPROVI,2020)

### ***Normativa y regulación de la SUGEF***

Se recopiló información directamente con la Superintendencia de entidades financieras (SUGEF), mediante su correo [SUGEFcr@SUGEF.fi.cr](mailto:SUGEFcr@SUGEF.fi.cr), este método de comunicación actualmente lo utiliza la superintendencia para el público en general. El principal objetivo fue buscar asesoramiento y guía del organismo regulador con el fin de validar si existe alguna normativa, regulación o acuerdo para el producto de crédito hipotecario.

Según expresó la SUGEF en fecha 15 de febrero del 2022, de acuerdo con el marco reglamentario aprobado por el CONASSIF, no existe en la actualidad una regulación específica sobre los créditos hipotecarios, porque el tratamiento de estos créditos, básicamente, es el mismo que reciben los demás préstamos; sin embargo, expresa las principales disposiciones que afectan estos créditos y que podrían ser de ayuda para la investigación, y se expresan a continuación:

1. Para el cálculo de las pérdidas crediticias, actualmente se aplica el acuerdo SUGEF 1-05
2. Para el cálculo de la solvencia de las entidades de crédito, las disposiciones se encuentran en el Reglamento de Suficiencia Patrimonial.
3. En vista de que los créditos hipotecarios pueden derivar en proceso judiciales por incumplimiento del deudor, los bienes adjudicados o recibido en dación en pago, deben tratarse según lo dispuesto en el Reglamento sobre la distribución de utilidades por la venta de bienes adjudicado

A continuación, se realiza un análisis de esos documentos:

- Acuerdo SUGEF 1 -05 Reglamento para la calificación de deudores.

El artículo 1 del Acuerdo SUGEF 1- 05 (2005), advierte como objetivo: “... cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros”, (p.3)

En el reglamento se encuentran aspectos que evalúan y analizan un posible deudor, mitigando el riesgo crediticio para las entidades financieras. Dentro de los aspectos que menciona la regulación para el financiamiento de crédito hipotecario, se tienen los siguientes:

- ✓ *El análisis de la capacidad de pago*
- ✓ *El análisis de comportamiento de pago histórico*
- ✓ *La calificación del deudor*
- ✓ *La garantía*

La Superintendencia de Entidades Financieras solicita a los organismos supervisados mantener políticas, procedimiento y parámetros externos e internos que debe cumplir como una forma de disminuir el riesgo de crédito.

El Artículo 9 del Acuerdo SUGEF 1-05 (2005) se refiere a las políticas, procedimientos y documentación del expediente de crédito. A continuación, se menciona parte del artículo:

La entidad debe contar con políticas por la Junta Directiva u órgano equivalente, para el otorgamiento, evaluación, seguimiento y la gestión continua de las operaciones crediticias, la evaluación de la capacidad de pago de todos sus deudores, el cobro administrativo, el cobro judicial, la valoración de garantías, liquidación de operaciones por aplicaciones de la estimación correspondiente y el mantenimiento de las operaciones liquidadas... (p.9)

- Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras.

El artículo 1 del acuerdo SUGEF 3-06 (2006) indica: “Este reglamento tiene por objeto establecer la metodología para el cálculo de la suficiencia patrimonial de las entidades financieras y establecer el requerimiento mínimo de capital”, (p.3)

En el caso de los créditos hipotecarios residenciales para personas físicas, el artículo 15 “Ponderación al cincuenta por ciento y la ponderación para créditos hipotecarios residenciales personas físicas” de ese acuerdo, precisa la siguiente información:

*Tabla 3. Ponderación para deudores*

<b>Descripción</b>	<b>LTV &lt; 0%</b>	<b>40% &lt; LTV &lt; 60%</b>	<b>60% &lt; LTV &lt; 80%</b>	<b>80% &lt; LTV &lt; 90%</b>	<b>90% &lt; LTV &lt; 100%</b>	<b>LTV &gt; 100%</b>
a) Ponderador para deudores Generadores de moneda extranjera y para deudores que poseen únicamente operaciones de crédito en moneda nacional con la entidad.	25,00%	30,00%	40,00%	50,00%	60,00%	80,00%
b) Ponderador para deudores No Generadores de moneda extranjera	31,25%	37,50%	50,00%	62,50%	75,00%	100,00%

*Fuente: Tomado de SUGEF Acuerdo 3-06*

De acuerdo con esta información, la ponderación de riesgo de crédito aplicable se asigna con respecto al LTV (Relación préstamo-valor). La entidad supervisada debe considerar la cuantía total de la exposición. La entidad que no cuente con la información sobre LTV exigida para un determinado crédito hipotecario residencial, debe aplicar una ponderación del riesgo al 100%.

- Acuerdo SUGEF 6-05 Reglamento sobre la distribución de utilidades por la venta de bienes adjudicados (Artículo 1 de la Ley 4631)

El artículo 1 del acuerdo SUGEF 6-05 (2005), menciona el objetivo y alcance de ese reglamento:

Conforme con lo dispuesto en el Artículo 1 de la Ley 4631, el presente reglamento tiene como objeto regular el cálculo y la aplicación de las utilidades netas que obtengan las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), derivadas de la explotación y la venta de los bienes que les sean adjudicados en remate, así como los mecanismos de comunicación que deben utilizar las partes comprometidas. La transferencia de derechos de cobro o bienes adjudicados

en remate judicial a un fideicomiso, no exime del cumplimiento de este Reglamento.  
(p.3)

Estas propiedades son ofrecidas a los bancos por sus clientes o el incumplimiento del pago de sus obligaciones del crédito cayendo en morosidad al alcanzar un atraso de más de 90 días inicia en un cobro judicial, que acaba con el remate y la adjudicación del bien por parte de la entidad financiera.

Es importante advertir que en el caso de los créditos que se encuentren en garantía, como es el caso del crédito hipotecario, la entidad recupera el bien, pero no elimina el riesgo, ya que debe asumir gastos de mantenimiento y servicios públicos o municipales que la propiedad va generar durante el tiempo que se encuentra como un bien adjudicado.

### ***Entidades financieras seleccionadas***

Un estudio titulado la rentabilidad y el tamaño de la banca en Costa Rica, realizado por el Periódico La República de fecha 11 de setiembre del 2019, explica la cartera de activos totales refiriéndose a la inversión total de los recursos económicos que se han hecho, en el siguiente cuadro a continuación se menciona las entidades financieras según su posición en el mercado.

*Tabla 4. Activos de la banca costarricense*

Entidad	Posición	Activos	Crecimiento
BNCR	1	12.120	-2%
BCR	2	8.394	-4%
POPULAR	3	6.223	0%
BAC	4	6.046	1%
SCOTIA	5	3.752	15%
DAVIVIENDA	6	3.135	0%
PROMERICA	7	1.959	11%
LAFISE	8	889	2%
IMPROSA	9	715	-4%
CITI	10	673	8%
BCT	11	666	5%
GENERAL	12	558	-4%
CATHAY	13	339	3%
PRIVAL	14	268	-3%
TOTAL SBN		45.737	1%

*Fuente: Tomado de La República, con base en el Sistema Bancario Nacional I Semestre 2019*

Dentro de la tabla mencionan cuatro entidades que son importante para la investigación y que se encuentran dentro de las posiciones más importante que son BNCR, BCR, BAC Y SCOTIABANK, adicional a ellos se toma MUTUAL ALAJUELA LA VIVIENDA Y BANHVI entidades enfocadas a la vivienda costarricense.

Según consulta realizada el 23 de febrero del 2022 a la Superintendencia de entidades financieras sobre las entidades financieras que posee mayor colocación en el crédito hipotecario menciona lo siguiente: *“Cuando se habla de créditos hipotecarios está relacionado a la garantía del crédito, como hipotecas, prendas, fiadores, etc. y esa información no está disponible para el público. En la página web únicamente se puede generar datos por actividad económica o por tipo de cartera”*.

La banca costarricense puede reflejar mediante los estados financieros la cartera de activos y pasivos totales dentro de un periodo determinado, por esta razón se selecciona la muestra por medio de la cantidad de activos y pasivos que actualmente posee estas entidades e información relevante mencionada en artículos y estudios realizados por autores.

## **Análisis e interpretación de resultados**

### ***Cuestionario a asesores de crédito hipotecario***

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de seis entrevistas a entidades financieras del país.

### **Pregunta 1: Áreas o departamentos que se relacionan con una entidad para el control de la política y procedimientos para el financiamiento de los créditos hipotecarios de vivienda**

Las entidades financieras cuentan con áreas y departamentos que internamente hacen que cumplan con la normativa, reglamentos y procedimientos que solicita la superintendencia como es el artículo 9 del acuerdo SUGEF 1-05. Se observa que las seis instituciones bancarias utilizan una línea similar al nivel interno para cumplir de manera satisfactoria la aprobación de un crédito hipotecario. Sin embargo, se identificó una única diferencia en la banca estatal relacionado con el Departamento Legal, ya que da la posibilidad de formalizar con un abogado externo e interno para mejorar costos y tiempo de formalización, siendo el más cómodo un abogado interno. La figura a

continuación muestra las áreas o departamentos que se encuentran relacionados con un proceso de crédito hipotecario.

*Figura 3. Departamentos o áreas relacionadas con un crédito hipotecario*



*Fuente: Elaboración propia a partir de datos de cuestionarios aplicados a las 5 entidades*

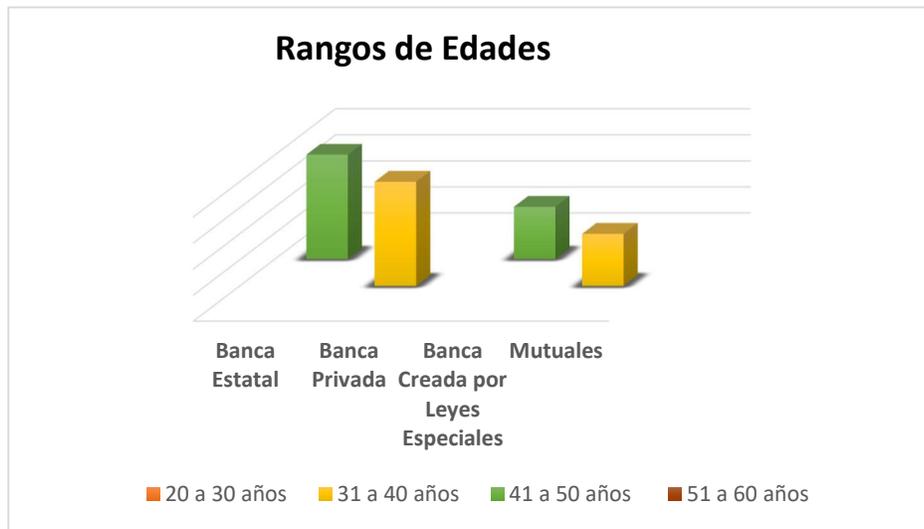
En la figura se muestran los procesos involucrados en la atención de un crédito hipotecario, según lo siguiente:

- **Sector comercial:** Es el responsable en su calidad de asesor financiero de atender a los clientes
- **Soporte comercial:** Es el área que ingresa la solicitud en el sistema al Departamento de Análisis
- **Análisis:** Es el área responsable de validar si la solicitud de crédito cumple con las políticas de crédito.
- **Cumplimiento:** Se valida la regulación del conozca a su cliente.
- **Riesgo:** Departamento que aprueba el análisis del crédito y cumplimiento del conozca a su cliente.
- **Garantía:** Es el área encargada de la revisión del bien en garantía.

- **Legal:** Es el departamento encargado de emitir la escritura legal para la formalización del crédito.
- **Desembolso:** Es el departamento autorizado de desembolsar el monto del crédito aprobado.
- **Archivo de expediente:** Es el encargado de archivar el expediente de crédito hipoteca una vez que se encuentre formalizado.

**Pregunta 2: Rangos de edad de financiamiento de crédito hipotecario**

*Figura 4. Rango de edades comunes de quienes solicitan créditos hipotecarios*



*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

Los parámetros de crédito de los bancos costarricense poseen políticas internas respecto a la edad mínima y máxima para solicitar crédito de vivienda. Según el cuestionario aplicado, la edad que permiten las instituciones financieras es de los 18 años hasta 75 años, ya que después de este periodo las pólizas no aseguran con mayor frecuencia. En el gráfico se observa que en los dos bancos estatales y el banco creado por leyes especial, la edad más común es de 41 a 50 años y la banca privada y mutuales 31 a 40 años.

Según Escobar (2021) menciona:

La mayoría de las personas que solicitan préstamos tienen menos de 40 años. En relación con los requisitos para pedir un préstamo para comprar un inmueble, cabe

destacar que cada entidad financiera tiene sus propias reglas y requerimientos. Sin embargo, la mayoría mantiene requisitos similares en cuanto al límite de edad para acceder a un crédito hipotecario.

Por ejemplo, existen casos donde el plazo para devolver el dinero debe finalizar antes de que la persona cumpla los 75 años. Y otros donde la edad límite para pedirlo es esa. Los elementos son iguales que una hipoteca “tradicional”, pero no se puede pedir financiar a 30 años. También están aquellas opciones donde se permite abonar hasta los 85 años. Entonces, lo fundamental que debes mirar al momento de pedir un crédito es hasta qué edad puedes pedirlo, y hasta qué edad tienes tiempo de pagar la deuda.

Generalmente, los que buscan un crédito hipotecario después de los 50 años no pueden esperar financiar a más de 15 años. Tienen que abonar un enganche o pie mayor. (p.1)

Según lo mencionado por Escobar se puede afirmar que la respuesta de las 6 entidades financieras va de la mano con las políticas y reglamentos de la institución para el financiamiento de este producto.

### **Pregunta 3: Rangos salariales**

- ( ) < \$ 1,000 o su equivalencia en colones < ₡ 644,000
- ( ) \$ 1001 - \$ 2000 o su equivalencia en colones ₡ 648,644 - ₡ 1,288,000
- ( ) \$ 2001 - \$ 5000 o su equivalencia en colones ₡ 1,288,644 - ₡ 3,220,000
- ( ) > \$ 5001 o su equivalencia en colones > ₡ 3,220,644

Figura 5. Rangos de salariales brutos más comunes de quienes solicitan crédito de vivienda



Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores

La figura 5 presenta las respuestas brindadas por los asesores crédito. La banca privada es la que posee el salario más elevado en la encuesta que ronda entre los \$ 2000 a \$ 5000; luego, en el caso de la banca estatal, el banco creado por leyes especiales y la mutual el ingreso es inferior, dado que se trata de entidades para la ayuda del bien social y facilidad de acceso de financiamiento.

El resultado obtenido es consistente con lo que señala el periódico El Financiero (2017), que afirmó:

Una casa con un valor entre \$ 100.000 y \$ 150.000, necesita un ingreso familiar mínimo de ₡ 2 millones (o su equivalente en dólares) para obtener un préstamo.

Si el precio de una vivienda baja a un rango entre \$ 75.000 y \$ 100.000, el ingreso requerido también se reduce, pero de igual forma supera de ₡ 1 millón.

Sin embargo, el grueso de la población tiene ingreso mucho menor. El 65% de las personas de Costa Rica viven en hogares con un ingreso que va de ₡ 200.000 a poco más de ₡731.000.

En contraparte, solo el 16% de las personas habitan en hogares con un ingreso que supera los ₡ 2 millones y únicamente un 19% acumula una entrada familiar que promedia poco más de ₡ 1 millón, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), de julio 2016 (p.1)

El salario que solicita la entidad que realiza el estudio de crédito, va a ir de la mano con el endeudamiento de los pagos actuales que debe realizar por mes, valor de la propiedad y porcentaje de financiamiento.

#### **Pregunta 4: Modalidades crédito hipotecario**

*Figura 6. Modalidades de crédito hipotecario*



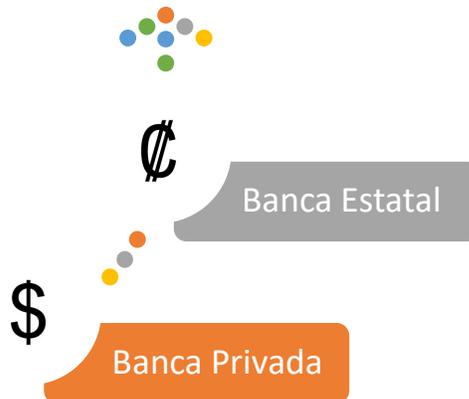
*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

Los bancos costarricenses ofrecen modalidades según las necesidades del deudor, brindando una guía y asesoría según la garantía que van adquirir de esta forma se interpreta la modalidad adecuada. El cuestionario realizado a cada asesor indica que la mayor colocación de crédito es la modalidad de primera vivienda (casa terminada), de casas habitacionales que se compra a un tercero o un condominio adquiriéndola de un desarrollador inmobiliario.

Un plan impulsado por el despacho de la primera dama del gobierno actual en coordinación con el Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos y el BANHVI, y ejecutado mediante siete entidades del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (SFNV) como mutuales, bancos y cooperativas, entre setiembre del 2019 y 31 de marzo del 2021, logró concretar 1282 operaciones de crédito para diferentes modalidades de financiamiento de vivienda. Se sitúan por orden de mayor porcentaje, compra de casa (47,3%), 1.011 inversiones de compra de lote y construcción (37,3%), 409 operaciones (15,1%) para construcción en lote propio y 8 ampliaciones y mejoras de vivienda existente (0,3%). (Gobierno del Bicentenario, 2022)

## Pregunta 5: Moneda de financiamiento

Figura 7. Moneda de crédito para financiamiento



*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

El crédito costarricense posee dos opciones de financiamiento respecto a la moneda: colones y dólares. En la banca privada la colocación es mayor en dólares, mientras que en el caso de los bancos estatales, mutuales y bancos creados por leyes especiales la colocación se realiza principalmente en colones, como consecuencia de que la población de Costa Rica dispone de un ingreso mayormente en dicha moneda.

Según Cisneros (2017) por medio de un artículo al periódico El financiero:

En enfoque de la banca pública en la colocación de créditos en colones, por un tema de riesgo cambiario y un panorama de subida de tasas de interés en dólares, explica gran parte de ese resultado.

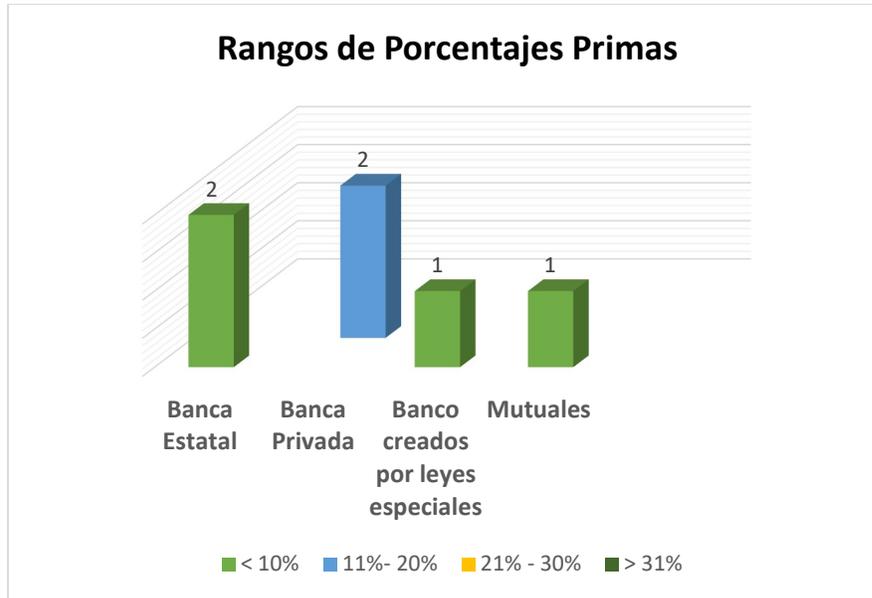
De hecho, la cartera de crédito de vivienda en dólares del BCR, no creció entre mayo de 2016 y mayo 2017, y en moneda local se repuntó un 4%

También, a mayo, la cartera de vivienda del Nacional creció 15% interanual en colones, pero decreció en dólares.

Las mutuales, por su lado, tampoco han percibido un repunte en su cartera de vivienda en dólares, pero en colones las cifras son más alentadoras. (p.1)

## Pregunta 6: Porcentaje de primas

Figura 8. Rangos de porcentajes de prima



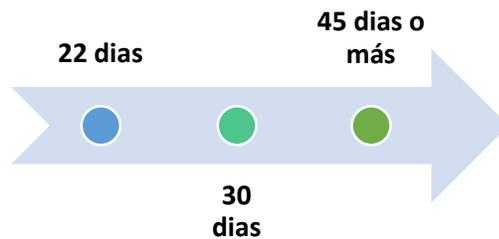
Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores

Las entidades financieras utilizan como mitigante solicitar a los deudores un porcentaje de prima proveniente de ahorros para no financiar el 100% de la vivienda. El porcentaje de financiamiento que prestan las entidades es de 80% al 90% de la opción de compra -venta o avalúo.

El cuestionario realizado a cada asesor expresa que en la banca privada el porcentaje de prima más común ronda entre el 11% al 20% y las entidades bancarias como las públicas, el banco creado por leyes especiales y la mutual sería menos 10%. Es importante aclarar que esto depende de las políticas internas de cada entidad financiera y como consideran adecuado la mitigación del riesgo en el caso de incumplimiento de una operación crediticia.

**Pregunta 7: ¿Cuánto demora su entidad en el trámite de aprobación del crédito hipotecario?**

Figura 9. Tiempo de aprobación para formalización de crédito de vivienda

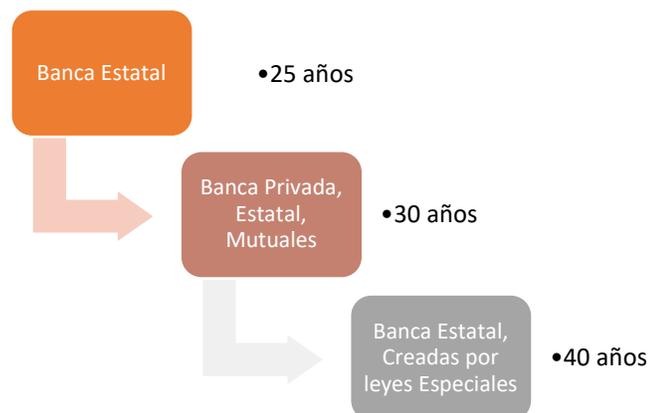


*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

Según el resultado del cuestionario el tiempo de aprobación es variable y va a depender del perfil de cliente y la garantía. La banca privada expresa, que si el cliente es asalariado puede durar 22 días e independiente 30 días, adicionalmente la banca pública, la mutual, el banco creado por leyes especiales duran entre 30 días o mayor a este plazo, según si el cliente desea pagar menos en gastos y honorarios decidiendo formalizar con un abogado interno, siempre y cuando aplique según sus políticas.

### **Pregunta 8: Plazo máximo del crédito**

*Figura 10. Plazo máximo de crédito*



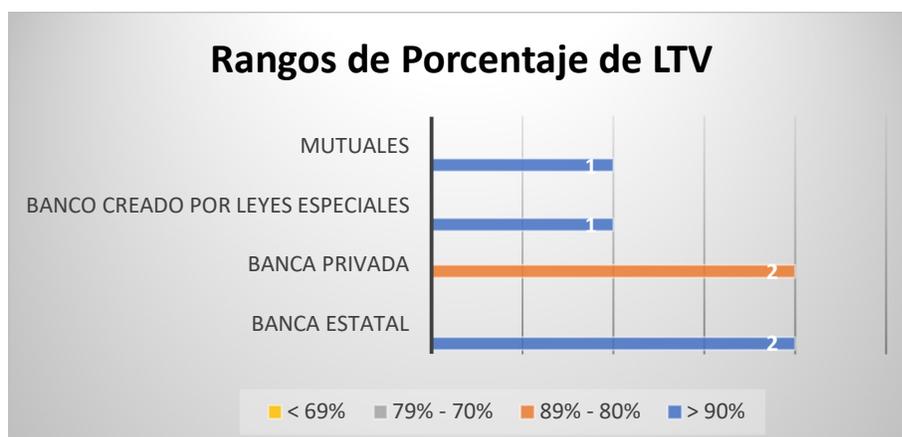
*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

De acuerdo, con la información obtenida, el plazo máximo de financiamiento de un crédito de vivienda, varía dependiendo de la entidad financiera. En el sector público encuentra plazos en dólares de 25 años y en colones de 30 años, en la banca privada, la mutual y el banco creado por leyes especiales el plazo máximo sería de 30 años en ambas monedas.

El plazo de financiamiento posee restricciones que puede hacer que a un cliente se le baje el plazo del crédito porque no cumple con alguna política, por ejemplo y la más frecuencia es la edad que sobre pase el límite permitido por las aseguradoras. En ocasiones, la banca pública puede brindar sus créditos a 40 años, sin embargo, va a depender del perfil del cliente, estas condiciones se les brinda en muchos casos a empleados públicos.

### **Pregunta 9: Porcentaje de Relación del Préstamo Valor (LTV)**

*Figura 11. Rangos de Porcentajes de LTV*



*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

El LTV que las entidades financieras prestan respecto a la garantía como una forma de mitigación, a hoy el porcentaje de financiamiento es del 80% al 90%. En el caso que una entidad prestara menos de ese porcentaje es por un tema de condiciones especiales con la modalidad del financiamiento o perfil del cliente.

Según expresa Cisneros (2018):

La compra de una vivienda puede ser una tarea desalentadora, aún más si no se cuenta con suficiente dinero en la billetera para pagar la prima. Sin duda este es y será el

eterno requisito que obstaculiza la adquisición de una hipoteca para muchos, a menos que la cultura dé un giro hacia el ahorro

La realidad es que la banca no financia el 100% del valor de la casa o apartamento, por prudencia y porque así lo dicta la regulación, aunque hay mínimas excepciones en el mercado.

Así el panorama, no queda más que pensar en opciones para ahorrar esa prima que ronda el 20% del precio de la vivienda, mientras una entidad le presta el resto. El mercado financiero ha valorado algunos instrumentos, como el *leasing* habitacional, que no han despegado por falta de interés o de demanda. (p.1)

Lo anterior es consistente con la información obtenida por medio de las entidades entrevistadas, ya que los bancos obligan al cliente a disponer un porcentaje significativo de ahorros.

#### **Pregunta 10: Bonos de vivienda**

*Figura 12. Bonos de vivienda*



*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

De acuerdo con la información obtenida, la mayor parte de las entidades confirmo que, si se aceptan bonos de vivienda; sin embargo, una entidad del sector privado indica que no es permitido.

Los bonos de vivienda en Costa Rica, se encuentran autorizados en 24 entidades según informe del Banco Hipotecario de la Vivienda (BAHNVI) a saber : Grupo Mutual, MUCAP, INVU, Fundación Costa Rica Canadá, Coocique, Coopealianza, Coopenae, Coopeservidores, Coope Ande #1;Credecoop, Coopesparta, Coope San Ramón, Coope San Marcos, Coope UNA, Coope MEP, Coope Caja, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica, BAC San José, Ademasa, Aseccss, AsePanduit y Asemina.

Según el Ministerio de Vivienda y Asentamiento Humanos, los requisitos para obtener un Bono Familiar de Vivienda (BFV) son los siguientes:

1. Formar parte de un núcleo familiar que vive bajo un mismo techo y comparten las obligaciones del hogar. Debe existir al menos una persona mayor de edad.
2. No tener casa propia o más de una propiedad. De contar con lote, puede solicitar el Bono para construir la vivienda en el lote propio y si tiene casa, pero requiere reparaciones o mejoras, puede solicitar el bono RAMT para este fin.
3. No haber recibido con anterioridad el bono, pues se otorga solo una vez.
4. Tener un ingreso familiar igual o inferior a ₡1.454.226, al día de hoy.
5. Ser costarricense o contar con residencia legalizada en el país.
6. Realizar los trámites en oficinas, sucursales o agencias de las entidades autorizadas por el BAHNVI.
7. Presentar todos los documentos que se requieren según el propósito que tenga el Bono de Vivienda que se solicita. (p.1)

### **Pregunta 11: Requisitos para sector asalariado e independiente**

En relación con los requisitos bancarios para solicitar crédito de vivienda, cada banco tiene sus propias políticas internas que utilizan para evaluar parámetros y la aprobación del crédito hipotecario; sin embargo, los requisitos de ingresos que se le deben solicitar a un cliente poseen

varias similitudes entre las entidades financieras costarricenses. A continuación, se detalla los más comunes:

*Tabla 5. Sector asalariado*

<b>Banca estatal</b>	<b>Banca privada</b>	<b>Banco creado por leyes especiales</b>	<b>Mutuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Constancia salarial</li> <li>• Orden patronal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Constancia salarial</li> <li>• Orden Patronal o estudio de cuotas de los últimos 12 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Constancia salarial</li> <li>• Orden patronal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Constancia salarial</li> <li>• Orden patronal</li> </ul>

*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

*Tabla 6. Sector independiente*

<b>Banca estatal</b>	<b>Banca privada</b>	<b>Banco creado por leyes especiales</b>	<b>Mutuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Certificación de Ingresos (CPA)</li> <li>• Estados de cuenta bancarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Certificación de Ingresos (CPA)</li> <li>• Estados de cuenta bancarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Certificación de Ingresos (CPA)</li> <li>• Estados de cuenta bancarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula</li> <li>• Certificación de Ingresos (CPA)</li> <li>• Estados de cuenta bancarios</li> </ul>

*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

Tabla 7. Garantía

<b>Banca estatal</b>	<b>Banca privada</b>	<b>Banco creado por leyes especiales</b>	<b>Mutuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción de compra venta</li> <li>• Plano catastrado</li> <li>• Estudio registral</li> <li>• Certificación de impuestos municipales</li> <li>• Pago avalúo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción de compra venta</li> <li>• Plano catastrado</li> <li>• Estudio registral</li> <li>• Certificación de impuestos municipales</li> <li>• Pago avalúo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción de compra venta</li> <li>• Plano catastrado</li> <li>• Estudio registral</li> <li>• Certificación de impuestos municipales</li> <li>• Pago avalúo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción de compra venta</li> <li>• Plano catastrado</li> <li>• Estudio registral</li> <li>• Certificación de impuestos municipales</li> <li>• Pago avalúo</li> </ul>

*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

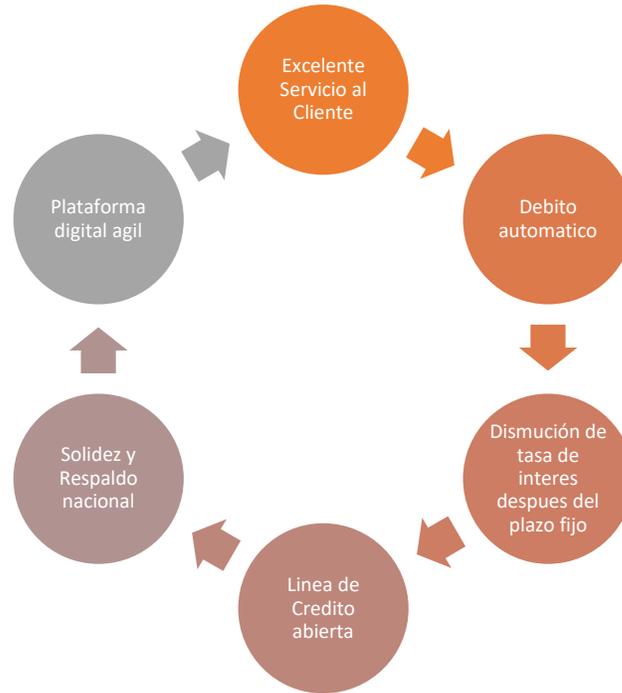
En los requisitos de garantía las propiedades que se encuentren en condominios se debe presentar la certificación de cuotas condominales al día. Los créditos de construcción tienen que presentar permisos municipales y presupuesto de la obra realizado por un ingeniero.

Los requisitos generales cada banco por medio de su página *web*, sucursales, centro de atención telefónica es información pública de fácil acceso, es importante mencionar que la entidad puede solicitar cualquier requisito adicional antes o después del análisis, esto varía según el perfil del cliente.

La SUGEF en el Acuerdo 1-05 puntualiza el reglamento para la clasificación de deudores que las entidades deben tomar en cuenta dentro de la cartera de crédito. Realizando evaluaciones del comportamiento del pago histórico, análisis de capacidad de pago para deudores del grupo 1 y 2 y análisis de garantía, este acuerdo es uno de los más utilizados dentro del producto inmobiliario ya que de esta manera verifican si un deudor o codeudor es apto para un financiamiento.

**Pregunta 12: ¿Por qué su entidad es la más adecuada y beneficiosa para un cliente que desea adquirir un crédito hipotecario, que le podrían ofrecer en comparación con la competencia?**

*Figura 13. beneficios de las entidades financieras en crédito hipotecario*



*Fuente: Investigación propia datos de cuestionarios realizados a los asesores*

El cuestionario realizado a los asesores mostró por qué su entidad es la ideal para adquirir crédito hipotecario. Algunos, se enfocaron en el servicio al cliente y beneficios que brinda su entidad de adquirir el crédito; la banca privada ofrece después del plazo fijo solicitar una mejora de tasa, adicionalmente, se enfocaron en la plataforma de servicios que ofrece la entidades ya que son ágiles y rápidas para realizar pagos, en el sector público, mutual y banco creado por leyes especiales se enfocan en la solidez y respaldo nacional, adicional que algunos créditos se les puede brindar la opción de línea de crédito abierta para que el cliente pueda utilizarlo en el futuro para mejora de vivienda, consolidar deudas u otras necesidades que se presenten.

## Benchmarking

Se realizó un *benchmarking* para recopilar información de las seis entidades financieras, a fin de comparar la oferta de créditos hipotecarios entre esas entidades. Lo anterior con el fin de brindarle al deudor cómo funciona cada entidad.

Tabla 8. Entidades financieras públicas o bancos creados por leyes especiales

ENTIDAD BANCARIA	BNCR	BCR	BANHVI
TASAS CRC	Primer año TBP + 2.43%, el segundo año TBP + 2.93%, el tercer año TBP+3.43%; el resto del plazo TBP + 4.50%	TB+3,95% tres años y TB + 4,30% resto del plazo	Todo el plazo va desde TBP + 2 puntos porcentuales a TBP + 3,05 puntos porcentuales
TASAS USD	Primer año es Prime + 2.25%, el segundo año Prime + 3.25% y a partir del tercer año la tasa es Prime + 4.25%.	7,75% fija tres años + Prime + 5,35% resto del plazo	N/A
PLAZOS	30 años colones 25 años dólares	30 años colones 25 años dólares	30 años
COMISION BANCARIA	2%	2%	1%
% LTV	80% dólares 90% colones	80% dólares 90% colones	90% Sin Bono 100% Bono
ACEPTAN BONO	SÍ	SÍ	SÍ

Fuente: Elaboración propia con fuentes de páginas web y visitas a sucursal bancarias

En la **tabla 8** se observa condiciones de la banca estatal y un banco creado por ley especial, estos brindan un beneficio de bono de vivienda, facilitado el financiamiento a la clase media-baja.

El **BAHVI** está enfocado ayudar a la población en acceder a una vivienda digna, este tipo de programas son diseñados para la clase media-baja, existen entidades autorizadas por el Banco Hipotecario de Vivienda para administrar recursos del Sistema Financiero Nacional para Vivienda (SFNV), entre ellos figuran mutuales, bancos privados, bancos públicos, cooperativas y entre otras instituciones que a hoy se encuentran inscritas.

*Tabla 9. Entidades financieras privadas y mutuales*

<b>ENTIDAD BANCARIA</b>	<b>BAC San Jose</b>	<b>Scotibank</b>	<b>Mutual Alajuela</b>
<b>TASAS CRC</b>	Tasa fija primeros 2 años 9,25% resto TBP+5.75% piso 9.25%	7,95% fija 3 años y resto del plazo TBP+5%	8,95% fija 3 años y resto de plazo TBP+7.2% Poseen más condiciones, pero va depender del avalúo, salario o modalidad
<b>TASAS USD</b>	Tasa Fija primeros 3 años 6,25% y resto Libor 3 + 6,70%. piso 7%	6,85% Fija 3 años y resto del plazo Prime+ 4%	9,75% fija 1 año y resto plazo PRIME+7% Poseen varias condiciones, pero va depender del avalúo, salario o modalidad
<b>PLAZOS</b>	30 años	30 años	30 años
<b>COMISION BANCARIA</b>	1,50% Hipoteca 1,25% Fideicomiso	1,50% Hipoteca 1,25% Fideicomiso	1,50%
<b>% LTV</b>	80% En todas las modalidades 85% Cond. Precalificados 100% Adjudicados 85%Traslados de Hipotecas	80% En todas las modalidades 85% Cond. Precalificados 100% Adjudicados 85%Traslados de Hipotecas	85% colones 80% dólares 100% según avalúo
<b>ACEPTAN BONO</b>	SÍ	NO	SÍ

*Fuente: Elaboración propia con fuentes de páginas web y visitas a sucursales bancarias*

La **tabla 9**, bancos privados que se mencionan poseen la figura de fideicomiso, para facilidad del deudor que pueda ahorrarse en el momento de la formalización un porcentaje notorio este punto, ya que su característica es que no se realiza traspaso y su comisión desembolso tiene ser menor.

De los cuadros comparativos se puede tomar que la banca que posee mayor rentabilidad y cumple con las necesidades de un cliente es Banco Nacional de Costa Rica y el BANHVI, en comisión, porcentaje de financiamiento y aceptan un bono de vivienda que pueda ayudar a la clase media-baja que corresponde a una gran parte de la población costarricense.

**Quinto capítulo**  
**Conclusiones y recomendaciones**

## **Conclusiones**

A continuación, se presentan las conclusiones considerando los objetivos generales y específicos propuestos en esta investigación:

### ***Conclusiones generales***

*Analizar la normativa SUGEF que debe cumplir las entidades financieras con el propósito de poner a disposición del mercado inmobiliario líneas de crédito que se ajusten a los requerimientos de fiscalización, al primer cuatrimestre del 2022.*

En Costa Rica, el otorgamiento de hipotecas tiene el objetivo principal del comprador de adquirir una casa habitacional propia, por medio de un financiamiento bancario para obtener un crédito hipotecario.

Según el Código Civil expresa, la hipoteca *es un derecho real de garantía, que se constituye sobre un inmueble, cumpliendo ciertas formalidades de fondo y forma, para asegurar el cumplimiento de una obligación, propia o ajena, se convierte en un gravamen hipotecario, en donde el bien que sirve de garantía permanece en manos de un deudor.*

De acuerdo con la normativa o regulación de la SUGEF no existe un enfoque específicamente para crédito hipotecario, las entidades trabajan con acuerdos, normativas y reglamentos generales para todos los préstamos que ofrecen las entidades financieras según las opciones que ofrecen en su cartera de crédito. La Superintendencia de Entidades Financieras, en este caso cada entidad busca mitigar el riesgo de crédito mediante parámetros y políticas internas para el financiamiento de crédito hipotecario.

### ***Conclusión de los objetivos específicos***

- 1. Determinar la normativa SUGEF que deben cumplir las entidades financieras para ofrecer al mercado sus líneas de crédito destinadas al mercado inmobiliario.*

En la actualidad no existe una normativa o regulación específica sobre los créditos hipotecarios, porque el tratamiento de estos créditos, básicamente, es el mismo que reciben los

demás préstamos; sin embargo, se precisan las principales disposiciones que afectan estos créditos y que podrían ser de ayuda para la investigación, y se expresan a continuación:

- Para el cálculo de las pérdidas crediticias, actualmente se aplica el acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores.
- Para el cálculo de la solvencia de las entidades de crédito, las disposiciones se encuentran el acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras.
- En vista de que los créditos hipotecarios pueden derivar en proceso judiciales por incumplimiento del deudor, los bienes adjudicados o recibido en dación en pago, deben tratarse según lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 6-05 Reglamento sobre la distribución de utilidades por la venta de bienes adjudicados (Artículo 1 de la Ley 4631)

2. *Identificar los sectores costarricenses que requieren acceso a vivienda mediante líneas de crédito.*

En Costa Rica, se encuentra diferentes clases sociales baja, media y alta que son grupos reales de personas que ocupan un lugar distinto en la sociedad. Esto va a depender de la relación con los medios de producción, por su papel organización social del trabajo y el volumen de riqueza social con el que cuentan.

El sector vivienda a lo largo de las investigaciones se ha observado que es la clase media es la más afectada y la que posee mayor necesidad de vivienda, principalmente en la Gran Área Metropolitana (GAM). Pero en la actualidad se encuentra en un vacío inmobiliario, ya que por su capacidad salarial, no puede acceder ni a bonos de vivienda ni a créditos bancarios y los grandes porcentajes de prima que solicitan muchas entidades financieras en el país no son flexibles, no permitiendo mejorar su condición habitacional.

3. *Elaborar un benchmarking de las condiciones de crédito inmobiliario que las entidades financieras ofrecen a sus clientes en la actualidad.*

Dentro del análisis e interpretación del cuestionario y *benchmarking* realizado a los asesores bancarios y visitas a las sucursales bancarias se encontraron condiciones en común de las instituciones elegidas y otros aspectos que puede afectar a la población costarricense si no cumplen con los requisitos, como lo es el porcentaje de prima, edad y plazos ya que muchos hogares costarricenses no poseen suficientes ahorros para cubrir con recursos propios del 10% al 20% que solicitan en la actualidad los bancos. Existen maneras para solventar esta prima, pero no todo cliente aplica para un bono de vivienda familiar por diferentes factores como lo es la clase social que pertenece y el nivel de ingresos; sea individualmente o núcleo familiar.

Conociendo las peculiaridades del mercado inmobiliario en la actualidad y alto valor de las propiedades, resulta muy complejo comprar una vivienda en efectivo sin ayuda de un crédito.

4. *Establecer si la normativa SUGEF garantiza una justa competencia de las entidades financieras en materia de crédito inmobiliario.*

La sana y justa competencia de las instituciones financieras cada entidad trabaja con sus propias estrategias para llegar a los posibles deudores cumpliendo sus necesidades mediante condiciones y ofertas que pueden varían significativamente. Dentro de la investigación se observó que la banca pública posee la mayor parte del mercado en la moneda local (colones) en colocación de crédito hipotecario; sin embargo, resaltan como una entidad líder el Banco Nacional de Costa Rica en diferentes carteras de créditos, depósitos y activos; lo cual demuestra su estabilidad que tiene como banco estatal, y que les es de mucha ayuda a los hogares costarricenses.

## **Recomendaciones**

En el siguiente capítulo se brinda las recomendaciones de los objetivos generales y específicos propuestos en esta investigación, y el cual expresa lo siguiente:

### ***Recomendación general***

El financiamiento bancario para obtener un crédito hipotecario posee políticas y parámetros internos que debe cumplir las instituciones financieras, deudores y codeudores, adicionalmente existen normativas y regulaciones que son generales para la cartera de crédito de cada entidad, es importante que cada participante del crédito se apegue a las normativas actuales que la Superintendencia de Entidades Financiera menciona en sus acuerdos actuales que se adapten al crédito hipotecario.

### ***Recomendación de los objetivos específicas***

- La Superintendencia de Entidades Financieras debe implementar normativas y reglamentos específicamente para el crédito hipotecario, para un mejor monitoreo de las líneas de crédito otorgadas a este mercado y que cada entidad posea los mismos parámetros y políticas haciendo cumplir la regulación de una manera adecuada y exitosa para mitigar el riesgo de crédito.
- Crear un plan institucional por las entidades financieras públicas del país que puedan ayudar a la población más afectada por los requisitos de financiamiento que solicitan las entidades financieras, sin importar el ingreso, la edad, el núcleo familiar y la garantía con respecto al porcentaje de financiamiento que le pueda prestar la institución. Esto con el fin de mejorar la colocación del sector socioeconómico.
- Para que un proceso de crédito sea eficiente en medio de un ambiente de competencia pura, no solo se debe trabajar en mejorar las condiciones de crédito siendo las más competitivas del mercado es importante asesorar a las clientes desde el inicio de la venta, este puede tomar unos minutos más en la conversación del cliente con el vendedor; sin embargo, es

una forma que el cliente pueda estar satisfecho porque están evacuando de manera correcta sus necesidades.

- La Superintendencia de Entidades Financiera debe regular la oferta y condiciones que las instituciones financieras ofrecen al público general como una forma de controlar el mercado para asegurar una justa y sana competencia. La banca privada debe mejorar su oferta en la moneda local como una forma que pueda competir con las entidades estatales, cooperativas y mutuales y así mejorar la colocación en créditos hipotecarios en colones.

## **REFERENCIAS**

## Referencias bibliográficas

Superintendencia de Entidades Financieras (2005) Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores. Recuperado de, [https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa\\_consulta/historico\\_normativa\\_consulta/normativa\\_vigente/SUGEF%201-05%20\(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019\).pdf](https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019).pdf)

Superintendencia de Entidades Financieras (2007) Acuerdo SUGEF 10-07 Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros. Recuperado de, [https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa\\_vigente/SUGEF%2010-07%20\(v3%20febrero%202012\).pdf](https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2010-07%20(v3%20febrero%202012).pdf)

Superintendencia de Entidades Financieras (2021) Lista de entidades supervisadas por la SUGEF. Recuperada de, [https://www.SUGEF.fi.cr/entidades\\_supervisadas/lista\\_entidades\\_supervisadas\\_por\\_SUGEF.aspx](https://www.SUGEF.fi.cr/entidades_supervisadas/lista_entidades_supervisadas_por_SUGEF.aspx)

Solano, F. y Rojas, W. (2013) Situación de vivienda y desarrollo urbano en Costa Rica en el 2012, Recuperado de, <https://www.fuprovi.org/wp-content/uploads/2018/02/situacion-de-la-vivienda-y-desarrollo-urbano-en-costa-rica-i-parte.pdf>

Fernández, M. (04 de mayo del 2018). ¿Cómo puede comprar una casa si no tiene la prima ahorrada? *El Financiero*, Recuperado de, <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/como-puede-comprar-una-casa-si-no-tiene-la-prima/WCNRQBT355GILP2UVX4EGJBBSM/story/>

Abissi, M. E. (22 de mayo del 2019). ¿Vale la pena comprar una casa en remate a una entidad financiera? *El Financiero*, Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/vale-la-pena-comprar-una-casa-en-remate-a-una/HLNJX3ZMYBDJ3IFMIQRFDHRXYE/story/>

Sequeira, R. (20 de marzo del 2020). Sector inmobiliario espera mantener interés de compradores. *Periódico La Republica.net*, Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/sector-inmobiliario-espera-mantener-interes-de-compradores>

Sequeira, R. (27 de enero del 2020). ¿Pensando en adquirir casa? Conozca hacia dónde va el sector. *Periódico La Republica.net*, Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/pensando-en-adquirir-casa-conozca-hacia-donde-va-el-sector>

Woodbridge, J. (18 de noviembre del 2019). Competencia sin trampa para los bancos privados. *Periódico La Nación*, Recuperado de <https://www.nacion.com/opinion/columnistas/pagina-quince-competencia-sin-trampa-para-los/3TLQXHGZEVCTG6VXUAOBXO2MU/story/>

Espinosa, R. (2019) BENCHMARKING: qué es, tipos, etapas y ejemplos. Recuperado de, <https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>

Mavila, D. (s.f) Garantías Crediticias. Recuperado de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol7\\_n1/pdf/garantias.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol7_n1/pdf/garantias.pdf)

BANHVI, (2021) ¿Dónde solicitar el bono? Recuperado de [https://www.banhvi.fi.cr/bono/donde\\_solicitar\\_bono.aspx](https://www.banhvi.fi.cr/bono/donde_solicitar_bono.aspx)

Mata, L. (2019) *El enfoque cualitativo de investigación*. Recuperado de, <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>

Moreno, E. (2013) *Metodología de investigación pautas para hacer Tesis*. Recuperador de, <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html?m=0>

Dzul, M. (s.f) *Diseño no experimental*. Recuperado por, [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

Quintana, S. (s.f) *La operacionalización de variables; “CLAVE” para armar una Tesis*. Recuperado por, <https://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/silvestre-quintana-articulo-unsm-13-05-2020.pdf>

Luis, P. (2004) *Población y muestreo*. Recuperado por, [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

Rojas, E. (2014) *Sujetos y fuentes de la información*. Recuperado por <https://prezi.com/a7aorzcoganq/sujetos-y-fuentes-de-la-informacion/>

Orellana, Pablo (2021) *Método analítico*. Recuperado por, <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>

Investigación de campo (2020) Recuperado por, <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>

Murillo, J. (s.f) *La entrevista*. Recuperado por, [http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)

Costa Rica, Código Civil, XXX. (1885)

Costa Rica, Ley Orgánica del Banco Central, 7558 (1995)

Fondo Monetario Internacional (2021) Política monetaria y actividad de los bancos centrales. Recuperado por, <https://www.imf.org/es/About/Factsheets/Sheets/2016/08/01/16/20/Monetary-Policy-and-Central-Banking>

Banco Finandina (2022) Tipos de tasa de interés: diferencias pros y contras. Recuperado por, <https://www.bancofinandina.com/finanblog/noticias/2020/03/13/tipos-de-tasa-de-interes>

Ministerio de Hacienda (2013) Directriz-ONT-03-2013. Recuperado por, [https://www.hacienda.go.cr/docs/53e3e64c51662\\_DIRECTRIZ-ONT-003-2013%20%20Contratos%20de%20fideicomisos.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/53e3e64c51662_DIRECTRIZ-ONT-003-2013%20%20Contratos%20de%20fideicomisos.pdf)

Rocket Mortgage (s.f.) ¿Qué es la relación préstamo-valor (LTV)? Recuperado por, [https://www.rocketmortgage.com/es/learn/%C2%BFque-es-la-relacion-prestamo-valor-\(ltv\)](https://www.rocketmortgage.com/es/learn/%C2%BFque-es-la-relacion-prestamo-valor-(ltv))

Superintendencia de entidades financieras (2010) Acuerdo SUGEF 2-10. Recuperado por, [https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa\\_consulta/historico\\_normativa\\_consulta/normativa\\_vigente/SUGEF%202-10%20\(v11\\_%206%20julio%202017\).pdf](https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%202-10%20(v11_%206%20julio%202017).pdf)

De Fabozzi, F. (2007) *Fixed Income Analysis*. Recuperado de, <file:///C:/Users/EQUIPO~1/AppData/Local/Temp/Fixed%20Income%20Analytics%20Frank%20Fabozzi.pdf>

Hernández, P. Montoya, J.P. y Villarreal, A. (2013). *Credit Scoring en Costa Rica y la probabilidad de clasificación de créditos personales basados en un modelo estadístico-matemático para aprobar o rechazar tesis inédita*. Licenciatura en Administración de negocios con énfasis en Finanzas. Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Estado de la nación (s.f) Clases sociales, estilo de desarrollo y crecimiento económico en Costa Rica 1988-2008. Recuperado de, <https://www.comparaonline.cl/blog/finanzas/credito-hipotecario/como-solicitar-un-credito-hipotecario-pasados-los-50-anos/>

Cisneros, M.F. (2017) ¿Quiere una casa de \$150.000? Entonces necesita un ingreso de ₡ 2 millones. *El Financiero*. Recuperado de, <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/quiere-una-casa-de-150-000-entonces-necesita-un-ingreso-de-c-2-millones/WNT6WVKSVBRYRIZ7WHEGHEBAYM/story/>

Gobierno del Bicentenario (2019) 2710 familias de ingresos medios accedieron a casa propia con programa del BANHVI. Recuperado de, <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2021/05/2-710-familias-de-ingresos-medios-accedieron-a-casa-propia-con-programa-del-banhvi/>

Cisneros, M.F. (2017) Bancos privados empujan la colocación de crédito de vivienda en Costa Rica. *El Financiero*. Recuperado de, <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/bancos-privados-empujan-la-colocacion-de-creditos-de-vivienda-en-costarica/CBNX25FBX5BRDLHRPXG7I2ES2A/story/>

Superintendencia de Entidades Financieras (2005) Acuerdo SUGEF 6-05 Reglamento sobre la distribución de utilidades por la venta de bienes adjudicados (Artículo 1 de la Ley 4631). Recuperado de, [https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa\\_vigente/SUGEF%206-05%20\(v4%20diciembre%202019\).pdf](https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%206-05%20(v4%20diciembre%202019).pdf)

Superintendencia de Entidades Financieras (2006) Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras. Recuperado de [https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa\\_consulta/historico\\_normativa\\_consulta/normativa\\_vigente/SUGEF%203-06%20\(04%20de%20junio%202019%20version%2040\).pdf](https://www.SUGEF.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%203-06%20(04%20de%20junio%202019%20version%2040).pdf)

FUPROVI (2020) Situación de la vivienda y desarrollo urbano en Costa Rica, 2019. Recuperado de, <https://www.fuprovi.org/wp-content/uploads/2021/07/Situacion-de-la-Vivienda-y-Desarrollo-Urbano-en-Costa-Rica-2019.pdf>

Corrales, G. (11 de setiembre del 2019). La rentabilidad y tamaño de la banca en Costa Rica. Periódico La República.net, Recuperado de, <https://www.larepublica.net/noticia/la-rentabilidad-y-el-tamano-de-la-banca-en-costa-rica>

## **ANEXOS Y APÉNDICES**

## Anexo 1. Entidades financieras con bono de vivienda autorizado

<b>Entidad Autorizada</b>	<b>Teléfono</b>
GRUPO MUTUAL	2437-1000
MUTUAL CARTAGO	2550-8400
FUNDACIÓN COSTA RICA-CANADÁ	2207-8400
BANCO NACIONAL	2212-2000
BANCO DE COSTA RICA	2211-1111
BANCO POPULAR	2104-7652 2104-6602
BAC SAN JOSÉ	2295-9595
BANCO CATHAY DE COSTA RICA	2527-7888
BANCO SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.	2210-4758
GRUPO FINANCIERO IMPROSA	2522-3840
INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO (INVU)	2211-0000
COOCIQUE R.L.	2401-1500
COOPENAE R.L.	2257-9060
COOPEALIANZA R.L.	2785-2000
COOPESERVIDORES R.L.	2243-9500
COOPEUNA R.L.	2560-5780

COOPESANMARCOS R.L.	2546-6212
COOPEANDE # 1	2243-0303
COOPESANRAMÓN R.L.	2445-5525
COOPECAJA R.L.	2542-1000
CREDECOOP R.L.	2772-0100
COOPEMEP R.L.	2295-0600
COOPESPARTA R.L.	2636-9050
COOPEJUDICIAL R.L.	2528-5757
COOPEGRECIA R.L.	2494-5000
ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE DEMASA (ASEDEMASA)	2231-1978
ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE LA CCSS (ASECCSS)	2522-5400
ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DEL INA (ASEMINA)	2291-3000
ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE PANDUIT (ASEPANDUIT)	2495-6433

*Fuente: Elaboración propia a partir de información de la página web Banco Hipotecario de Vivienda*

## Anexo 2. Cuestionario para asesores de crédito hipotecario

Este cuestionario se está trabajando para una tesis de grado de licenciatura sobre el Crédito Hipoteca de Vivienda en Costa Rica, El objetivo es tratar de conocer su opinión se **está** realizando de manera anónima para proteger la identidad de la persona que suministra la información y la confidenciales de la entidad financieras.

Gracias por su valioso y colaboración.

1. El Artículo 9 del Acuerdo SUGEF 1-05 (Reglamento para la calificación de deudores) habla sobre políticas, procedimientos y documentación del expediente de crédito, a continuación, se menciona parte del artículo:

*“La entidad debe contar con políticas por la Junta Directiva u órgano equivalente, para el otorgamiento, evaluación, seguimiento y la gestión continua de las operaciones crediticias, la evaluación de la capacidad de pago de todos sus deudores, el cobro administrativo, el cobro judicial, la valoración de garantías, liquidación de operaciones por aplicaciones de la estimación correspondiente y el mantenimiento de las operaciones liquidadas...”*

Con respecto al texto anterior ¿Cuáles áreas o departamentos se relacionan con su entidad para el control de la política y procedimientos según el artículo anterior para el financiamiento de los créditos hipotecarios de vivienda?

2. Entre los siguientes rangos de edad ¿cuál es el más común de la persona física que solicita el crédito para adquirir vivienda?

- ( ) 20 a 30 años
- ( ) 31 a 40 años
- ( ) 41 a 50 años
- ( ) 51 a 60 años

3. Entre los siguientes rangos de salarios brutos ¿cuál es el que más solicita crédito para vivienda?

Tipo de cambio de referencia con Banco Central de Costa Rica el día 14 de febrero del 2022,  
TC 644 venta

- < \$ 1,000 o su equivalencia en colones < ₡ 644,000
- \$ 1001 - \$ 2000 o su equivalencia en colones ₡ 648,644 - ₡ 1,288,000
- \$ 2001 - \$ 5000 o su equivalencia en colones ₡ 1,288,644 - ₡ 3,220,000
- > \$ 5001 o su equivalencia en colones > ₡ 3,220,644

4. De las siguientes modalidades de crédito hipotecario, ¿cuál es la más común que los clientes solicitan?

- Primera vivienda
- Segunda vivienda
- Lote y construcción
- Construcción
- Lote
- Mejoras de vivienda
- Traslado de hipoteca
- Bienes adjudicados de vivienda

5. ¿Cuál es la moneda más común en que se toman los créditos hipotecarios?

- colones
- dólares

6. Entre los siguientes rangos ¿cuál es el porcentaje de prima que normalmente aporta el cliente?

- < 10%

- 11%- 20%
- 21% - 30%
- > 31%

7. ¿Cuánto demora su entidad en el trámite de aprobación del crédito hipotecario?

8. ¿Cuál es el plazo máximo en años al que su entidad otorga el financiamiento de crédito hipotecario?

9. Entre los siguientes rangos, ¿cuál es el porcentaje de Relación del Préstamo Valor (LTV) que actualmente financia su entidad?

- > 90%
- 89% - 80%
- 79% - 70%
- < 69%

10. ¿Aceptan bonos de vivienda? En caso de que fuera afirmativo, ¿cuáles serían los requisitos?

- No
- Sí

Requisitos:



### Anexo 3. Respuesta Caso #2022-1489-CRM

#### Respuesta Caso #2022-1489-CRM

Service Desk <crm-sugef2@sugef.fi.cr>

Mar 15/2/2022 13:47

Para: Monica Soto Perez <monicasotop7@hotmail.com>

Estimada Sra. Soto,

En el marco reglamentario aprobado por el CONASSIF, no existe una regulación específica sobre créditos hipotecarios. El tratamiento de estos créditos es, básicamente, el mismo que recibe el resto de los préstamos con algunas excepciones derivadas del nivel de riesgo; por ejemplo, en suficiencia patrimonial.

En general, las principales disposiciones que afectan los créditos hipotecarios, se encuentran en la regulación que se indica a continuación.

1.- Para el cálculo de las pérdidas crediticias, actualmente se aplica el acuerdo Sugef 1-05

[https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa\\_vigente%2FSUGEF201-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=GiWXLtzXHdE1w7MnBw%2FOLF0fvGlrNIOsTAMMOJIAwqY%3D&amp;reserved=0\(v72\\_22 de noviembre de 2021\).pdf](https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa_vigente%2FSUGEF201-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=GiWXLtzXHdE1w7MnBw%2FOLF0fvGlrNIOsTAMMOJIAwqY%3D&amp;reserved=0(v72_22 de noviembre de 2021).pdf) está normativa será sustituida por un nuevo reglamento de cálculo de estimaciones a partir del 1 de enero de 2024. [https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa20aprobada20no20vigente%2Festimaciones20crediticias20&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=SeVEC2EDqK1bTwobndcxGcUoq7lu0oCMGvb9f4kb7DY%3D&amp;reserved=0\(v03\\_22 de diciembre de 2021\).pdf](https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa20aprobada20no20vigente%2Festimaciones20crediticias20&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=SeVEC2EDqK1bTwobndcxGcUoq7lu0oCMGvb9f4kb7DY%3D&amp;reserved=0(v03_22 de diciembre de 2021).pdf)

2.- Para el cálculo de la solvencia de las entidades de crédito, las disposiciones se encuentra en el Reglamento de Suficiencia Patrimonial. [https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa20aprobada20no20vigente%2Festimaciones20crediticias20&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=SeVEC2EDqK1bTwobndcxGcUoq7lu0oCMGvb9f4kb7DY%3D&amp;reserved=0\(v03\\_22 de diciembre de 2021\).pdf](https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa20aprobada20no20vigente%2Festimaciones20crediticias20&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=SeVEC2EDqK1bTwobndcxGcUoq7lu0oCMGvb9f4kb7DY%3D&amp;reserved=0(v03_22 de diciembre de 2021).pdf)

[https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa\\_vigente%2FSUGEF206-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=r%2BMm34X7d%2B4jUNcPGswgWMj98sHo%2FL63mouMdkdvvu%2BA%3D&amp;reserved=0\(v4\\_22 de diciembre 2019\).pdf](https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa_vigente%2FSUGEF206-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=r%2BMm34X7d%2B4jUNcPGswgWMj98sHo%2FL63mouMdkdvvu%2BA%3D&amp;reserved=0(v4_22 de diciembre 2019).pdf)

3- En vista de que los créditos hipotecarios puede derivar en proceso judiciales por incumplimiento del deudor, los bienes adjudicados o recibido en dación en pago, deben tratarse según lo dispuesto en el Reglamento sobre la distribución de utilidades por la venta de bienes adjudicado [https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa\\_vigente%2FSUGEF206-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=r%2BMm34X7d%2B4jUNcPGswgWMj98sHo%2FL63mouMdkdvvu%2BA%3D&amp;reserved=0\(v4\\_22 de diciembre 2019\).pdf](https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa_vigente%2FSUGEF206-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=r%2BMm34X7d%2B4jUNcPGswgWMj98sHo%2FL63mouMdkdvvu%2BA%3D&amp;reserved=0(v4_22 de diciembre 2019).pdf)

[https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa\\_vigente%2FSUGEF206-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=r%2BMm34X7d%2B4jUNcPGswgWMj98sHo%2FL63mouMdkdvvu%2BA%3D&amp;reserved=0\(v4\\_22 de diciembre 2019\).pdf](https://nam12.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.sugef.fi.cr%2Fver%2Fnormativa%2Fnormativa_vigente%2FSUGEF206-0520&amp;data=04%7C01%7Cramirezza%40sugef.fi.cr%7Cd46ae4e35d194954adc108d9f0a06825%7C618d0a4525a646189f808f70a435ee52%7C0%7C0%7C637805394016637033%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoic4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLjBtIl6k1haWwiLCJXVC16Mn0%3D%7C3000&amp;sdata=r%2BMm34X7d%2B4jUNcPGswgWMj98sHo%2FL63mouMdkdvvu%2BA%3D&amp;reserved=0(v4_22 de diciembre 2019).pdf)

Atentamente,

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

-----Fin Respuesta-----  
-----

## Anexo 4. Respuesta Caso #2022-1784-SUGEF CR

### Respuesta Caso #2022-1784-SUGEF CR

Service Desk <crm-sugef2@sugef.fi.cr>

Mié 23/2/2022 14:30

Para: Monica Soto Perez <monicasotop7@hotmail.com>

Estimada Sra. Soto,

Con respecto a su consulta, cuando se habla de créditos hipotecarios está relacionado a la garantía del crédito, como hipotecas, prendas, fiadores, etc y esa información no está disponible para el público. En la página web únicamente se puede generar datos por actividad económica o por tipo de cartera.

Lamentamos no poderle ayudar en esta ocasión.

Atentamente,

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

-----Fin Respuesta-----

-----  
-----

-----

Correo Anterior:

Buenos días,

Un gusto saludarle, mi nombre es Mónica Soto soy estudiante de la ulatina estoy realizando una tesis de mercado del crédito hipotecario de Costa Rica, estoy en búsqueda de información sobre las entidades que colocan mayor crédito hipotecario, si actualmente hay una estadística a través de la página de la sugef que puedan asesorar y guiar.

Antemano le agradezco la ayuda que me puedan brindar.

Enviado desde mi iPhone

## **APÉNDICE**

San Pedro, 11 de abril de 2022

Señores:

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

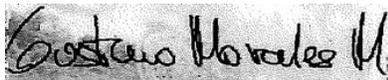
Presente.

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: “Crédito del mercado inmobiliario de vivienda en Costa Rica, elaborado por el (los) estudiante (s): Mónica Pamela Soto Pérez, como requisito para que el (los) citado (s) estudiante (s) puedan optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas.

Considero que dicho trabajo cumple con los requisitos de forma y de contenido exigidos por la Universidad Latina, y por tanto lo recomiendo para su defensa oral ante el Consejo Asesor.

Se suscribe cordialmente,



---

MSc. Gustavo Morales Morales

Tutor o lector

San José, 10 de abril 2022

Señores

Universidad Latina de Costa Rica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración de Negocios

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, “Crédito del Mercado Inmobiliario de Vivienda de Costa Rica”, de la alumna Mónica Pamela Soto Pérez, cédula 115270368.

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

Se suscribe cordialmente,



---

Jorge Fernández Chaves  
Cédula: 202220058  
Carné COLYPRO 02545  
Filólogo

