

UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración de Negocios

Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas

Trabajo Final de Graduación

Modalidad Tesis

“Propuesta de un programa de educación financiera de acuerdo con el diagnóstico del nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, cantón de San José, provincia de San José, al primer cuatrimestre del 2017”

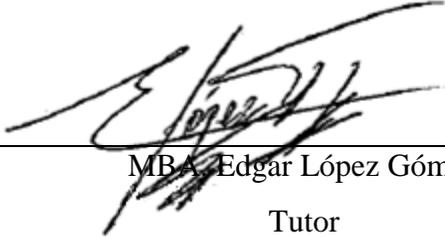
Autores:

Alpízar Figueroa Alejandra

Serrano Montoya Adriana

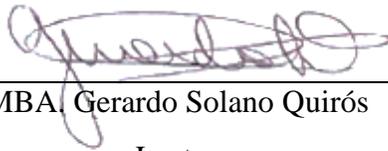
Heredia, abril de 2017

TRIBUNAL CALIFICADOR



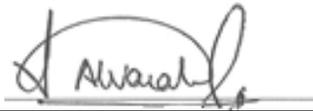
MBA. Edgar López Gómez

Tutor



MBA. Gerardo Solano Quirós

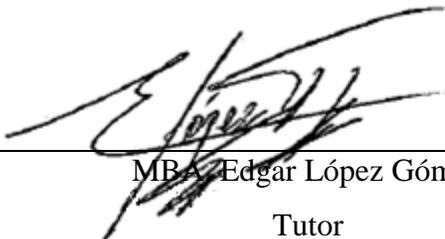
Lector



MBA. Sergio Alvarado Solano

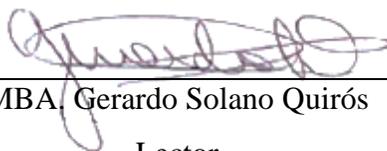
Representante de Rectoría

CONCEJO ASESOR



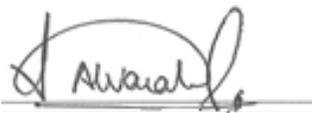
MBA. Edgar López Gómez

Tutor



MBA. Gerardo Solano Quirós

Lector



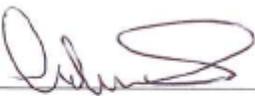
MBA. Sergio Alvarado Solano

Representante de Rectoría

DECLARACIÓN JURADA

La suscrita, Adriana Serrano Montoya, con cédula de identidad número 1-1200-0069, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy la autora del presente trabajo final de graduación, modalidad tesis; para optar por el título de Licenciada en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, campus Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original de la suscrita.

Heredia, 28 de abril de 2017.



Adriana Serrano Montoya

Cédula: 1-1200-0069

DECLARACIÓN JURADA

La suscrita, Alejandra Alpízar Figueroa, con cédula de identidad número 1-1456-0642, declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: Que soy la autora del presente trabajo final de graduación, modalidad tesis; para optar por el título de Licenciada en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, campus Heredia, y que el contenido de dicho trabajo es obra original de la suscrita.

Heredia, 28 de abril de 2017.



Alejandra Alpízar Figueroa
Cédula: 1-1456-0642

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La suscrita, Adriana Serrano Montoya, con cédula de identidad número 1-1200-0069, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina, campus Heredia, así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciada en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, campus Heredia, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, campus Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web, así como en el CRAI.

Heredia, 28 de abril, 2017.



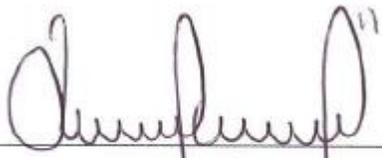
Adriana Serrano Montoya

Cédula: 1-1200-0069

MANIFESTACIÓN EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La suscrita, Alejandra Alpizar Figueroa, con cédula de identidad número 1-1456-0642, exonero de toda responsabilidad a la Universidad Latina, campus Heredia, así como al Tutor y Lector que han revisado el presente trabajo final de graduación, para optar por el título de Licenciado en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la Universidad Latina, campus Heredia, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo. Asimismo, autorizo a la Universidad Latina, campus Heredia, a disponer de dicho trabajo para uso y fines de carácter académico, publicitando el mismo en el sitio web, así como en el CRAI.

Heredia, 28 de abril, 2017.



Alejandra Alpizar Figueroa
Cédula: 1-1456-0642

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, deseo agradecer a Dios, por siempre mostrarme la luz en medio de la incertidumbre y por llevarme de la mano en este y todos los procesos de mi vida.

A mi hija Jimena, quien ha avivado el hambre de triunfo en mí. Ella, mi rosa de los vientos cuando más dirección necesitaba, mi amor más puro y genuino.

A mi madre, Zaida Montoya, quien siempre ha tenido fe en mí y a quien dedico este y todos los éxitos académicos de mi vida. Gracias, mamá, por no permitirme conformarme, por siempre darme aliento y consejo certero.

A mi padre, Leonel Serrano, cuyo espíritu siempre me recuerda de dónde vengo y a dónde quiero llegar, sin dejar de ser un auténtico ser humano. A mis hermanos y sobrinos, quienes nunca han fallado con alguna palabra de aliento ni consejo, alguna señal, favor y dirección.

A mi compañera, Alejandra Alpízar, por todo lo compartido en esta etapa. Gracias por no abandonar y creer en mí.

A mi lector, Gerardo Solano, por su invaluable ayuda en este proceso.

A mi profesor, tutor y ahora amigo, Edgar López, por compartir su historia de vida y permitirme tener un motivo mayor para lograr lo que estamos alcanzando. La enseñanza más hermosa está por siempre sellada en mi corazón, profesor: “No hay lugar más alto, más grande...”

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente, quiero agradecer a Dios, quien me dio la fuerza y fe para creer en lo que me parecía imposible iniciar y ahora concluir, por protegerme durante el camino, brindarme su misericordia y nunca abandonarme.

A mis padres, Azalea Figueroa y Vladimir Marín, por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar, creer en mí y en mis expectativas, por forjarme como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes, gracias por la educación que me brindaron. ¡Los amo!

A mi esposo, Mauricio Corrales Brenes, porque la ayuda que me brindó fue sumamente importante en este camino, estuvo a mi lado en los momentos difíciles y me motivó para nunca dejarme vencer por los obstáculos. ¡Gracias, amor!

A mi gran amigo, Juan José Valverde, por, hace un tiempo atrás, darme el impulso y creer en mí, recordarme el valor del estudio y que lo podía lograr.

A mi compañera, Adriana Serrano Montoya, por no soltarme la mano y siempre motivarme para no desfallecer en el camino; sin ella hoy este proyecto no sería posible. ¡Gracias, Adri!

Por último, a mi tutor y profesor, Edgar López, por enseñarme el valor de ser una excelente profesional, gracias por las ganas de transmitirme sus conocimientos y por su dedicación al hacerlo.

DEDICATORIA

A Jimena, porque la fe que hoy en día tengo en mí misma nace y se reinventa en ella.

Adriana Serrano M.

DEDICATORIA

A mis padres, mi esposo y compañera, Adriana Serrano, por todo el apoyo que me han brindado en estos años de estudio.

Alejandra Alpízar F.

Tabla de Contenidos

Capítulo I.....	1
Introducción.....	1
Problema y propósito	2
Estado actual del objeto de estudio.....	2
Planteamiento de la situación y formulación del problema.....	3
Sistematización del problema	4
Justificación del estudio de investigación.....	5
Justificación Práctica	5
Objetivos del estudio	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	6
Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación	7
Delimitación.....	7
Limitaciones de la investigación.....	7
Alcances.....	8
Capítulo II.....	6
Marco Teórico	6
Marco Teórico.....	9
Marco Situacional	9
Marco Teórico del Objeto de Estudio.....	12
Capítulo III	25
Marco Metodológico	25
Marco Metodológico.....	21
Metodología de la Investigación.....	21
Enfoque Cuantitativo	21
Diseño de la Investigación.....	22
Método de la Investigación.....	22
Tipo de Investigación.....	23
Sujetos y Fuentes de Información.....	24
Fuentes de Información	26

Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos	29
Cuestionario	29
Entrevista	29
Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos de la investigación	29
Capítulo IV	36
Análisis de Datos	36
Capítulo V	47
Resultados: Conclusiones y Recomendaciones	47
Capítulo VI	47
Propuesta	47
Bibliografía	47
Anexos	54
Apéndice	686

Índice de Figuras

Figura 1: Cantidad de tipos de tarjeta según emisor al 31 de Octubre 2016.....	10
Figura 2: Cantidad de tipos de tarjeta según emisor al 31 de Octubre 2016.....	11
Figura 3: Confección de página en red social como plataforma informativa	49
Figura 4: Información publicada en red social.....	50
Figura 5: Consejos publicados en red social	51
Figura 6: Definición de ingresos de un presupuesto	52
Figura 7: Cálculo de Impuesto Sobre la Renta.....	53
Figura 8: Cálculo de Gastos de Vivienda.....	54
Figura 9: Cálculo de Gastos de Alimentación.....	54
Figura 10: Cálculo de Gastos de Estilo de Vida y Pago de Deudas.....	55
Figura 11: Cálculo de Gastos de Cuidado Personal	55
Figura 12: Cálculo de Gastos de Educación.....	56
Figura 13: Cálculo de Gastos de Seguros	56
Figura 14: Ingresos de un presupuesto en finanzas saludables	57

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Género	31
Gráfico 2: Edad	32
Gráfico 3: ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?	33
Gráfico 4: ¿Cuál es su nivel de estudio?	34
Gráfico 5: ¿Con cuántas tarjetas de crédito cuenta actualmente?	35
Gráfico 6: Cuando paga su tarjeta, ¿realiza el pago de contado, mínimo o parcial?	36
Gráfico 7: ¿Conoce las consecuencias del incumplimiento del pago de su tarjeta?	37
Gráfico 8: ¿Con qué frecuencia utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito?	38
Gráfico 9: ¿Qué tan informado se siente con respecto a los términos y condiciones de la tarjeta de crédito	39
Gráfico 10: ¿Qué suele comprar con su tarjeta de crédito?	40

Capítulo I
Introducción

Problema y propósito

Estado actual del objeto de estudio

Para abril del 2016, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) realizó un estudio sobre los créditos de consumo en la modalidad de tarjetas de crédito en Costa Rica.

El estudio reveló que hay un saldo en la deuda sobre esta modalidad de pago, con una variación en el cambio interanual de los indicadores del mercado de 15,4% para ese mes con respecto al 2015. Este incremento equivale al 3.02% del Producto Interno Bruto (PIB). El saldo de la deuda de tarjetas de crédito en Costa Rica al 30 de abril del 2016 era de ¢908.149.000.000,00.

De la misma forma se evidenció un incremento en la cantidad de emisores de tarjetas de crédito, pasando de 28 a 30.

Para los tipos de tarjetas, existía una variación de 30 tipos más con respecto al 2015 y en la cantidad de tarjetas de crédito que circulaban en el país, se dio una variación de 14,6% con respecto al año anterior.

Según la Encuesta Nacional de Hogares 2016 (ENAH0) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), una de cada cinco personas en la zona urbana forma parte del grupo que sostiene una condición de pobreza multidimensional en el país. Este dato aumenta a dos de cada cinco personas para los costarricenses que residen en zona rural.

El ingreso neto promedio per cápita de la población, según la ENAH0 2016, presentó un incremento del 3,6% con respecto al 2015. El ingreso neto promedio mensual de cada hogar ubicado en la zona urbana aumentó 3,3%, sin embargo, en la zona rural decreció 2,3%.

Aun considerando el incremento presentado para los hogares de la zona urbana, el coeficiente Gini (indicador de medida de desigualdad en los ingresos), según la Encuesta Nacional de Hogares 2016, no presentó cambios significativos con respecto al 2015.

Con base en los datos publicados por los distintos entes reguladores e institutos que estudian el comportamiento de la economía en Costa Rica, se evidenció que durante el 2016, hubo un incremento en la cantidad de tarjetas de crédito que circulaban en el país, pero el saldo de la deuda por tarjetas de crédito también aumentó, lo que permite suponer que el costarricense no cuenta con un sistema de información adecuado sobre el uso de su crédito de consumo, que le facilite la toma de decisiones financieras sanas. Por tanto, el proyecto abarcará fundamentalmente el área de finanzas.

Dan Ariely (2016), reconocido catedrático en psicología y economía conductual de la Universidad de Duke en Estados Unidos, sostiene la teoría de que a las personas no se les debería permitir contratar productos financieros sin contar con el debido conocimiento sobre ellos. De igual forma, promueve las reglas de comportamiento en temas financieros, ya que no serán cuestionadas ni manipuladas por las emociones.

El propósito substancial de este proyecto es estructurar un plan de educación financiera que permita al costarricense, más específicamente a los trabajadores asalariados del distrito Catedral, cantón de San José, provincia de San José, hacer un presupuesto de sus gastos para los productos crediticios que sostienen en la modalidad de tarjeta de crédito.

Planteamiento de la situación y formulación del problema

Actualmente, en el país se visualiza una tendencia hacia incrementar la cantidad de personas que no utilizan el efectivo como medio de pago. Existen muchos motivos por los cuales los costarricenses utilizan cada vez más las tarjetas de crédito: seguridad, comodidad y facilidad, mayor capacidad de pago, opciones a plazos, entre otras.

Sumado a esta propensión, se identifica que un buen porcentaje de las personas que cuentan con tarjetas de crédito desconoce cuál es el sistema más eficaz para obtener los mejores rendimientos de su crédito de consumo.

Como ejemplo está el caso de un costarricense con un ingreso bruto mensual de ₡350.000, a quien se le debería facilitar una tarjeta de crédito de acuerdo con su récord

crediticio y capacidad de pago, pero la realidad dicta que se le adjudicará un crédito de consumo por un monto superior a su ingreso neto mensual.

Esta posibilidad de acceso a más crédito expone al costarricense a hacer un uso indebido de este producto, viendo así comprometidas sus finanzas en el corto plazo. Sumado a ello, careció de un ejecutivo de ventas que le asesorara sobre la mejor opción de crédito de consumo para él.

El sistema financiero costarricense actual no cuenta con material de apoyo lo suficientemente sólido para proponer una educación correcta a todas las personas que adquieren un crédito de consumo en modalidad de tarjeta de crédito.

Por lo tanto, bajo este escenario, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la propuesta adecuada para estructurar un programa de educación financiera, tomando como referencia el diagnóstico del nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, al primer cuatrimestre del año 2017?

Sistematización del problema

Para estructurar el plan de educación financiera que permitirá a los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, contar con una mejor administración de sus créditos de consumo en la modalidad de tarjetas de crédito, se requiere definir los siguientes planteamientos:

¿Cuáles son los datos que indican el MEIC, el INEC y la SUGEF en cuanto a la cantidad de créditos de consumo en modalidad de tarjeta de crédito y el saldo de la deuda que sostienen los costarricenses, al primer cuatrimestre del 2017?

¿Qué herramientas y métodos permitirán realizar un estudio preciso de los datos desprendidos sobre el análisis de los créditos de consumo de los trabajadores

asalariados en el distrito Catedral, en San José, en la modalidad de tarjeta de crédito, durante el primer cuatrimestre del 2017?

¿Cómo se definirá el plan de educación financiera deseado para mejorar la cultura en cuanto a la administración de créditos de consumo, en la modalidad de tarjetas de crédito, de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José?

Justificación del estudio de investigación

Justificación Práctica

La necesidad de proponer un plan de educación financiera para los trabajadores asalariados del distrito Catedral se fundamenta en la inquietud percibida por las actuales tendencias de consumo, bajo la modalidad de tarjetas de crédito, en el país. Estas tendencias evidencian un incremento en el uso de ese medio de pago, según datos publicados por la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercados del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC), vigente al 30 de abril del 2016.

Existen mayores facilidades y beneficios para las tarjetas de crédito, lo que incentiva su adquisición y uso, pero estas generalmente no van acompañadas de un adecuado sistema de información y prácticas financieras.

Aunado a esto, y tomando en consideración los resultados que se desprendan de las variables analizadas en los estudios publicados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el INEC y el MEIC para el 2016, la importancia de estructurar una propuesta de un plan de educación financiera radica en la necesidad de mejorar la cultura en cuanto a la administración de créditos de consumo, en la modalidad de tarjetas de crédito, de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, durante el primer cuatrimestre del 2017.

Para alcanzar los objetivos planteados, se utilizará una técnica de investigación como el cuestionario, el cual funge como instrumento de medición y análisis de los datos publicados por SUGEF, INEC, MEIC y de la información obtenida mediante la aplicación del instrumento. Con ello, se pretende evidenciar el grado de endeudamiento, nivel de vida, las capacidades y limitantes financieras, así como la posibilidad de adquisición de lujos que caracterizan y definen la idiosincrasia de los costarricenses asalariados que cuentan con tarjetas de crédito y que a su vez, trabajen en el distrito Catedral, en San José..

De esta forma, los resultados arrojados por la investigación, apoyados en la técnica descrita, proyectarán un panorama más esclarecedor que permita estructurar una propuesta de educación financiera integral.

Objetivos del estudio

Objetivo general

Diseñar una propuesta adecuada de un programa de educación financiera durante el primer cuatrimestre del 2017, basado en el diagnóstico del nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, al primer cuatrimestre del 2017.

Objetivos específicos

Describir el sistema financiero costarricense, la importancia relativa y las características del crédito de consumo por tarjetas de crédito, al primer cuatrimestre del 2017, conforme a datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Identificar la tendencia en la adquisición de créditos de consumo, bajo la modalidad de tarjetas de crédito, al primer cuatrimestre del 2017, conforme a datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Estructurar una propuesta de plan de educación financiera, que permita a los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, tener una adecuada administración de sus créditos de consumo, bajo la modalidad de tarjetas de crédito, según la tendencia de comportamiento identificada.

Delimitaciones, limitaciones y alcances de la investigación

Delimitación

La investigación contemplará la estructuración de una propuesta de un plan de educación financiera para los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en el cantón de San José, en la provincia de San José, que cuenten con al menos un crédito de consumo en modalidad de tarjeta de crédito.

No será realizada en ninguna empresa definida, lo que permite mayor flexibilidad para el uso y manejo de información financiera, ya que los datos utilizados serán tomados de publicaciones de los entes reguladores de la economía costarricense competentes. La investigación se llevará a cabo durante el primer cuatrimestre del año 2017.

Limitaciones de la investigación

Los resultados de ésta investigación así como el plan de educación financiera no podrán ser utilizados en la investigación de otras culturas financieras que no sean similares a la cultura financiera costarricense.

Alcances

El actual análisis de las variables proporcionadas por los distintos entes financieros y sociales del país persigue trazar un panorama más amplio que permita entender el comportamiento de consumo de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, que utilizan tarjetas de crédito.

Tomando en consideración el resultado desprendido de éste análisis se creará una propuesta de educación financiera que pueda ser implementada a partir del primer cuatrimestre del año 2017.

El plan de educación financiera también persigue su posible planteamiento en sistemas financieros análogos, en regiones con comportamientos de consumo similares en un mediano plazo ya que toma en consideración datos específicos con los cuales se puede ajustar la propuesta a distintos escenarios.

El fin es que los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, tomen conciencia sobre el debido uso de los créditos de consumo en la modalidad de tarjetas de crédito para que cuenten con una cultura financiera sana.

Capítulo II
Marco Teórico

Marco Teórico

Marco Situacional

Según Sandoval (1991) se indica que “La primera tarjeta de crédito habría sido emitida en 1914 por la empresa norteamericana Western Union, con el propósito de asegurarles a los usuarios una atención preferente en todas las sucursales de la empresa, y además, proporcionarles la posibilidad de un pago diferido” Utilizar una tarjeta de crédito que permitiera a los consumidores de la época adquirir bienes y servicios sin verse en la obligación de contar con dinero en efectivo surge en la ciudad de Nueva York, en el año 1950.

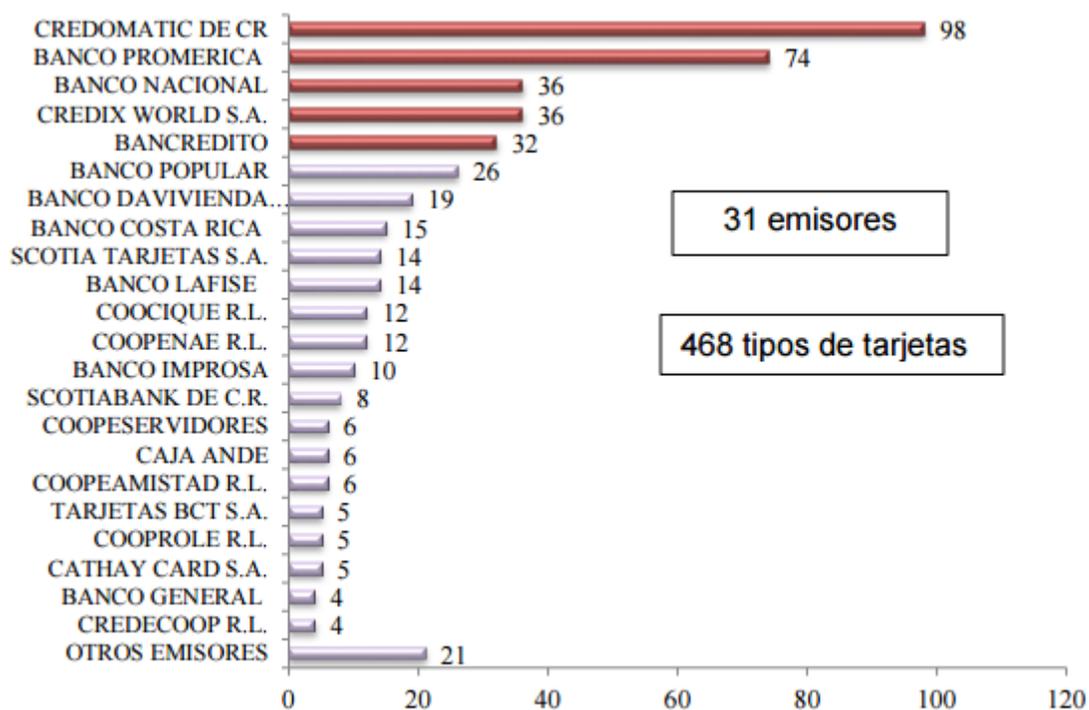
Como lo indica el artículo periodístico “La Historia del Dinero Plástico” publicado en La Nación el 6 de Agosto del 2012, Frank McNamara, directivo de una corporación financiera, en una cena con algunos invitados, no llevaba consigo dinero para pagar, por lo que se desarrolló una plática entre los comensales a raíz del incidente, enfatizando en la idea de la creación de una tarjeta de crédito que pudiese utilizarse en algunos comercios.

La idea del señor McNamara se transformó en una tarjeta nombrada “Dinners Club” misma que fue facilitada a personas cercanas en modo de plan piloto. El plástico fue aceptado inicialmente en 14 comercios de New York, y dado su éxito, el modelo fue emulado por compañías como American Express, adecuando sus servicios en distintos sectores de la economía. Al pasar del tiempo, el banco “Bank Americard” introdujo la tarjeta formalmente al sector bancario y financiero. Posteriormente el banco pasó a llamarse “VISA”

La tarjeta de crédito es uno de los productos financieros más accesibles, el cual cuenta con gran auge y popularidad entre sus consumidores. Su sencillo método de difusión permite que se distribuya de forma ágil en el sistema financiero nacional costarricense desde los años ochenta, siendo el Banco de Costa Rica su impulsor, con la tarjeta “Creditar” que en ese entonces era lo más cercano a una tarjeta de crédito. El grupo financiero Credomatic se aventuró en el mercado costarricense, posteriormente en Centroamérica en la década de 1990. En la actualidad, este grupo financiero es el mayor emisor de tarjetas de crédito en el país,

según se indica en el último estudio comparativo de tarjetas de crédito del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) como se aprecia en la siguiente tabla:

Figura 1: Cantidad de tipos de tarjeta según emisor al 31 de Octubre 2016



Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2016) Cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2016 (p.5) San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2016)

El mercado de tarjetas de crédito costarricense sustenta los siguientes indicadores, tomando como base el cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2016, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC):

Figura 2: Cantidad de tipos de tarjeta según emisor al 31 de Octubre 2016

Variable	Oct. 16	Variación interanual
Cantidad de emisores	31	2
Tipos de tarjetas	468	8
Tarjetas en circulación /1	2.334.437	233.942 (+11%)
Millones de colones de saldo de deuda 2/	1.005.000	168.130 (+21%)
Morosidad de 1 a 90 días	7,09%	-1,45 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	4,06%	-0,53 p.p.

/1 Incluye tarjetas titulares y adicionales

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

Nota Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2016) Cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2016 (p.5) San José: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2016)

Según el estudio comparativo de los años 2015 y 2016, la cantidad de emisores pasó de 29 a 31. De la misma manera se crearon 8 nuevos tipos de tarjetas para el 2016 en comparación con el año anterior. Las sumatoria de tarjetas en circulación, titulares y adicionales, aumentó en un 11%, y el saldo de deuda por las mismas aumentó en un 21%.

Para el otorgamiento de la línea de crédito por parte de un ente bancario existe la firma de un contrato de aceptación de los términos y condiciones que respaldan a ambas partes: el ente bancario y el tarjetahabiente. La línea de financiamiento que ha sido autorizada mediante este contrato le permite al tarjetahabiente realizar compras o pagar servicios en comercios que se encuentren afiliados al ente.

Según se indica en la página 123cuenta.com del grupo financiero BAC/Credomatic una tarjeta de crédito es “...un instrumento financiero a través del cual una institución bancaria (emisor) concede a sus clientes (tarjetahabientes) una línea de crédito”

Los créditos que se otorgan mediante este sistema son de carácter revolutivo, lo cual quiere decir que al momento de cancelar el monto que se adeuda en la misma este mismo monto quedará nuevamente disponible de forma automática para ser utilizado, siempre y

cuando éste no exceda el límite sobre el monto autorizado y el tarjetahabiente cumpla sus pagos en las fechas previamente definidas en el contrato.

En los últimos años las deudas por tarjetas de crédito han incrementado de forma proporcional al detrimento del nivel de vida del costarricense, esto por cuanto se hace un uso indebido de las mismas, producto de una malinterpretación de su funcionalidad. Las tarjetas de crédito no deben ser consideradas como una extensión de los ingresos, más sí como un medio de pago que cuenta con beneficios adicionales, tales como el pago en cuotas, redención de puntos y millas, premios, descuentos, entre otros.

La primera herramienta para aprender a utilizar las tarjetas de crédito y optimizar las finanzas de las personas que utilizan estos medios de apalancamiento es la información que se pueda obtener de la tarjeta(s) de las que se hacen uso.

Los entes financieros facilitan a los tarjetahabientes una serie de consejos, métodos, sistemas y documentos donde se puede recabar la información necesaria que permita adoptar un sistema financiero organizado. El problema radica en la importancia que se le brinda a esta información, ya que en muchas ocasiones los tarjetahabientes no comprenden los términos, desconocen cómo distribuir sus ingresos y no cuentan con los recursos suficientes para hacer frente a todo el conjunto de deudas que ostentan.

Tomando como referencia lo anteriormente expuesto, se considera imperioso conocer la situación económica de los consumidores de productos bancarios, específicamente en créditos de consumo bajo la modalidad de tarjetas de crédito y analizar su estado financiero actual y crecimiento económico en general, para analizar un plan de educación financiera que tome en consideración estos factores y criterios determinantes.

Marco Teórico del Objeto de Estudio

En este capítulo se exponen una serie de conceptos que constituyen a la base teórica del presente proyecto:

Finanzas

“Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuánto ahorrar y cómo invertir los ahorros” (Gitman y Zutter, 2012, p.3)

La correcta decisión y ejecución del plan financiero que cada persona realice, es lo que va a incidir directamente en el éxito o fracaso de sus ideales económicos previamente establecidos, y en el alcance de sus objetivos de manera tal que llegue a la meta propuesta por el contrario se pierda el norte y se generen consecuencias negativas para la salud financiera del sujeto.

Las personas deberán siempre procurarse un ingreso que les permita cubrir sus necesidades básicas y que además les permita un cierto excedente para cubrir gastos imprevistos o emergencias y un nivel de ahorro o inversión a futuro con un propósito determinado.

Emisor

Según el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2013) una empresa emisora es la “entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional”

En Costa Rica, este conglomerado de empresas está generalmente comprendido por entidades financieras, bancos comerciales, mutuales de ahorro y préstamo, cooperativas, tiendas departamentales, cadenas de supermercados u otras compañías que fungen como emisores crediticios, y permiten transacciones nacionales e internacionales mediante marcas de tarjetas comerciales.

Tarjetahabiente

Es toda aquella persona física o jurídica a la cual las diferentes instituciones financieras o casas comerciales le han realizado un estudio previo para el otorgamiento de una línea de crédito, cuyo instrumento de pago será una tarjeta de crédito o débito. El tarjetahabiente funge como contraparte del emisor y se define como el “usuario de la tarjeta de crédito o débito” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2013)

Capacidad de pago

La capacidad de pago es la variable más fuerte a considerar por las entidades emisoras de tarjetas de crédito. Estas entidades se basan en la capacidad de pago para otorgar créditos tanto a personas físicas como jurídicas. Se define como la “situación financiera y capacidad del deudor para generar flujos de efectivo en el giro normal de su negocio o de la remuneración de su trabajo y retribución de su capital, que le permitan atender sus obligaciones financieras en las condiciones pactadas”. (Acuerdo SUGEF 1-05, 2016, p.4)

Tarjeta de Crédito

Las tarjetas de crédito son “... tarjetas que permiten disponer de una cuenta de crédito facilitada por la entidad que la emite...” y “...una herramienta financiera que le permite adquirir bienes y servicios cuando usted no tiene a mano el dinero necesario”. (Opdyke, 2012, p.31)

Tasa de Interés

Según Gitman y Zutter (2012) la tasa de interés es “la compensación que paga el prestatario de fondos al prestamista; desde el punto de vista del prestatario, es el costo de solicitar fondos en préstamo” (p.207) Para la institución que emite el crédito,

los intereses se convierten en la ganancia que la entidad emisora percibe por los servicios brindados.

Interés Corriente

El interés corriente es un “monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado, sin incluir el consumo del periodo” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2013) Los intereses corrientes son calculados para cada periodo, pero cuentan con la posibilidad de reversión siempre que el tarjetahabiente realice sus pagos dentro de los plazos para sus fechas de vencimiento de pago.

Morosidad

La morosidad es “el mayor número de días de atraso en el pago del principal, intereses, otros y cuentas por cobrar asociadas a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago”. (Acuerdo SUGEF 1-05 2016, p.4)

La entidad emisora de la tarjeta de crédito cuenta con tarifas de penalización al tarjetahabiente por incumplimiento del pago en la fecha pactada en su contrato, mediante la forma de interés moratorio.

Interés Moratorio

“Monto por intereses según la tasa establecida por este concepto en el contrato, que el emisor cobra cuando el tarjetahabiente incurre en algún retraso en los pagos. El cargo se calcula sobre la parte del principal adeudado (dentro del pago mínimo) que se encuentra en mora”. (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2013)

Este interés se acompaña del pago de los intereses corrientes y otros cargos definidos por la entidad, adicional al consumo efectuado en el periodo.

Límite de Crédito

Se define como el “monto máximo, en moneda nacional o extranjera o ambas, que el emisor se compromete a presentar al tarjetahabiente de crédito mediante las condiciones estipuladas en el contrato” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito 2013)

El límite de crédito corresponde a la cantidad máxima de la línea de crédito con la que puede contar el tarjetahabiente en su instrumento financiero.

Fecha de corte

La fecha de corte equivale a la “fecha programada para el cierre contable de las operaciones utilizado para la emisión del estado de cuenta del periodo correspondiente” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2013)

Esta fecha específica define el rango de fechas de las transacciones que serán consideradas para el cobro del periodo.

Fecha límite de pago

Como se indica en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (2013) esta corresponde a la “fecha en la cual el tarjetahabiente de crédito debe pagar al menos el monto mínimo establecido en el estado de cuenta. También se utiliza para definir el no cargo para intereses, si el cliente pago de contado”

Esta fecha equivale al último día natural en el cual el tarjetahabiente podrá realizar el pago de todos los cargos facturados durante el mes anterior, sin incurrir en ningún tipo de atraso.

Pago mínimo

El pago mínimo corresponde al “monto que cubre la amortización al principal según el plazo de financiamiento, los intereses financieros a la tasa pactada, las comisiones y los cargos pactados, que el tarjetahabiente paga al emisor por el uso de la tarjeta de crédito” (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2013)

Este monto permite flexibilidad en el pago al tarjetahabiente, ya que puede efectuar un pago parcial del monto correspondiente al periodo sin caer en morosidad, permitiéndole así contar con más días para realizar su pago. Este abono lleva implícito el reconocimiento de los intereses corrientes.

Pago de contado

“Monto señalado en el estado de cuenta que corresponde al saldo del principal adeudado por el tarjetahabiente del crédito a la fecha de corte, más los intereses de financiamiento y las comisiones o cargos cuando correspondan. Este pago no incluye los intereses del periodo de compras del mes”. (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, 2013)

El pago de contado es la equivalencia del pago total en el instrumento crediticio, donde al ser pagado en su totalidad se exonera al tarjetahabiente del pago de cualquier tipo de interés.

Educación Financiera

La educación financiera es “el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico” (Corporación Andina de Fomento, 2013)

Este tema ha desarrollado gran importancia en la actualidad por el crecimiento acelerado de la economía mundial, los mercados financieros, productos financieros y modelos de negocios más complejos y diversificados.

Ingresos

Como lo indica el diccionario de la Real Academia Española (2014) la palabra ingreso se define como el “caudal que entra en poder de alguien, y que le es de cargo en las cuentas”

El ingreso que recibe un individuo por su trabajo es el salario, si esta es la única actividad remunerada que mantiene este será su ingreso total, los mismo pueden ser utilizados para satisfacer necesidades, mantener estabilidad económica, o bien aumentar su status financiero.

Gastos

El diccionario de la Real Academia Española (2014) define la palabra gasto como la “Cantidad que se ha gastado o se gasta” y/o “Acción de gastar” donde gastar cuenta con la siguiente definición “Emplear el dinero en algo”

El gasto es importante tanto para las familias como para las empresas porque representa la posibilidad de inversión de estos sujetos para la obtención de recursos.

En el sentido financiero, el gasto es la cantidad que un individuo gasta sobre sus ingresos.

Deuda

El diccionario de la Real Academia Española (2014) define la palabra deuda como la “obligación que alguien tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona algo, por lo común dinero”

La deuda se contrae por varios motivos, pero los más relevantes están relacionados con inversiones en áreas productivas de la economía. El deudor es quien contrae la deuda y debe reintegrar el monto en la fecha pactada si no desea incurrir en cobros adicionales por concepto de intereses y penalizaciones.

Envidia

El diccionario de la Real Academia Española (2014) define la palabra envidia como la “emulación, deseo de algo que no se posee” y/o la “tristeza o pesar del bien ajeno” La envidia se presenta en su mayoría cuando existe una escasez de recursos o cuando los mismos son difíciles de obtener, por lo tanto quien no los tiene los desea.

Idiosincrasia

El diccionario de la Real Academia Española (2014) define idiosincrasia como los “rasgos, temperamento, carácter, etc., distintivos y propios de un individuo o de una colectividad” Su importancia radica en que esta determina el comportamiento individual o colectivo alrededor de la cultura de consumo de un grupo o un país.

Lujo

El diccionario de la Real Academia Española (2014) define lujo como “todo aquello que supera los medios normales de alguien para conseguirlo” y/o “abundancia de cosas no necesarias” El lujo se manifiesta cuando un individuo adquiere cosas que no son indispensables para su diario vivir. La mayoría de las personas satisfacen algunas necesidades adquiriendo bienes y servicios que le son indispensables para complementar carencias de autoestima o seguridad.

Capítulo III
Marco Metodológico

Marco Metodológico

Metodología de la Investigación

Gómez (2012) define un enfoque metodológico que sirve de base a la elaboración de este plan de educación financiera:

La investigación se refiere a un proceso que, sustentado en el método científico, intenta adquirir, aplicar y crear conocimientos. De hecho, existen bastantes definiciones que pretenden precisar la esencia de la investigación científica. Por ello, es primordial conocer todo lo que representa a la investigación; como sus paradigmas, métodos, técnicas, instrumentos, además de su importancia, significado y alcances, para así, lograr un resultado objetivo (p.8)

Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo, según Hernández (2014) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”

De este modo se dispone que la presente investigación mantenga una naturaleza cuantitativa, ya que su desarrollo implica la recolección de datos numéricos y el uso de sistemas e instrumentos estadísticos afines a los mismos para su debido análisis.

Adicional a ello, se utilizarán mediciones y cálculos matemáticos estandarizados de las variables desprendidas de los datos, los cuales son objetivos y cuantificables en su totalidad por ser provenientes de fuentes primarias, respetando el enfoque definido inicialmente para la presente investigación.

Diseño de la Investigación

No Experimental

Hernández (2014) define a la investigación no experimental como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p.152)

De acuerdo a ésta definición, y tomando en cuenta que las variables serán observadas en su estado natural, sin ser manipuladas, se define que el diseño del análisis es no experimental.

Transeccional o Transversal

Hernández (2014) define los diseños transeccionales o transversales como las “investigaciones que recopilan datos en un momento único” cuyo propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”

Los datos a considerar serán tomados en un momento único, sobre un grupo de individuos que presentan características comunes, lo cual permite que el análisis se adecúe a un diseño transversal.

Método de la Investigación

Método Deductivo

Como indica Hernández (2014) “dentro del enfoque deductivo-cuantitativo, las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado”

Partiendo de esta premisa, se utiliza el método deductivo, ya que el proceso se desarrolla en medio de variables generales, tales como conceptos, definiciones, normas, de las cuales se llegará a conclusiones específicas para plantear el plan de educación financiera.

Método Analítico

El método analítico es un proceso que lleva a cabo todo ser humano, el cual le permite analizar, procesar y asimilar datos. Se estudian cada una de las variables de esos datos, en su estado natural, por separado, para conocer su analogía, su comportamiento y su influencia en el todo.

Tipo de Investigación

Investigación Exploratoria

Según Hernández (2014) el proceso exploratorio “sirve para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos” (p.90)

Con ello se busca un mayor alcance en el entendimiento de la problemática que enfrentan las personas que cuentan con tarjetas de crédito, y la comprensión de la situación financiera de los mismos.

Investigación Correlacional

Las investigaciones correlacionales “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández, 2014, p.93)

Este tipo de investigación “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular”. (Hernández, 2014, p.93)

El objetivo de la misma es explicar la forma en la cual se ven afectadas las finanzas personales de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, San José, que utilizan los créditos de consumo en modalidad de tarjeta de crédito, tomando en consideración datos numéricos hasta el primer cuatrimestre del año 2017, para analizar las variables que afectan la salud financiera de los tarjetahabientes.

Investigación Explicativa

El sistema explicativo permite utilizar métodos que “van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos... .. pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian” (Hernández, 2014, p.95)

Con este tipo de investigación se busca hallar las causas y el porqué del estado financiero de las personas que utilizan las tarjetas de crédito como crédito de consumo habitual, sustituyendo cada vez más el uso del efectivo.

Sujetos y Fuentes de Información

Sujetos y Muestra o Conjunto Investigado

Población de la Investigación

Según indica Hernández (2014) la población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174)

Aunque la confianza en los resultados es total cuando se utiliza la población general para realizar análisis de datos, la complejidad aumenta, ya que la manipulación y recolección de los datos puede tomar mucho tiempo, provocando en muchos casos obsolescencia y análisis incorrectos.

Muestra de la Investigación

Es por ello que se utiliza el concepto de muestra, la cual es “un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (Hernández, 2014, p.173)

Para el presente estudio se considera que la muestra más apropiada es el grupo de personas que cuentan con las características definidas por el país para considerarse trabajadores asalariados, cuyas áreas de trabajo están comprendidas en el distrito Catedral, en el cantón de San José, en la provincia homónima. Deben ser personas mayores de edad, que cumplan con las leyes y restricciones establecidas para trabajar y que sean parte de la fuerza laboral activa del país

Tipo de muestreo

El muestreo debe ser probabilístico en éste análisis, ya que para este tipo de muestreo todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra misma, permitiendo que se mantenga riguroso y científico.

Para tales efectos, se definen las siguientes variables que indican la cantidad y características de los sujetos a estudiar:

1. Población total del distrito Catedral, del cantón San José, provincia San José: 13,170 personas.
2. Muestra: 373 personas.

En base a la siguiente fórmula:

$$n = \left(\frac{N * p * q}{\frac{(Me)^2}{Nc^2} N - 1} \right) + P * Q$$

Donde:

N: Tamaño de la población

n: Tamaño de la muestra.

p: Probabilidad de la ocurrencia (0.5)

q: Probabilidad de no ocurrencia (1-p) (0.5)

Me: Margen de error de precisión (0.05)

Nc: Nivel de confianza (1.96)

Fuentes de Información

Las fuentes de información proveen todas las pesquisas requeridas para el análisis de los datos obtenidos. Su importancia radica en su veracidad y confiabilidad, ya que de ellas se desprenden los resultados que posteriormente serán los que dicten las conclusiones del presente estudio.

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias “proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (Hernández, 2014, p.61) Para esta investigación, se definen como fuentes primarias los libros de consulta

utilizados, las tesis elaboradas en el campo financiero, más específicamente en el área de créditos de consumo y tarjetas de crédito.

Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias son definidas como "... trabajos en los que se hace referencia a la obra de un autor" (Arias, 2012, p.28) Esto significa que son fuentes que organizan la información contenida en fuentes primarias para un mejor uso y facilidad en su obtención, tal es el caso de los diccionarios y bibliografías.

Fuentes Terciarias

Las fuentes terciarias recopilan documentos de fuentes secundarias y funcionan de guía hacia fuentes primarias y secundarias, como por ejemplo los artículos obtenidos en Internet.

Cuadro de Variables				
Objetivo	Variable	Definición Conceptual	Definición Instrumental	Definición Operacional
Describir el sistema financiero costarricense, la importancia relativa y características del crédito de consumo por tarjetas de crédito al primer cuatrimestre del 2017, conforme a datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)	Crédito de consumo	Producto de naturaleza crediticia otorgado por una entidad financiera a un individuo o empresa para consumo.	Revisión del estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2016 de la dirección de investigación es económicas y de mercados del ministerio de económica, industria y comercio.	Evidenciar el nivel de endeudamiento de los costarricenses.
Identificar la tendencia del comportamiento sobre la adquisición de créditos de consumo en la modalidad de tarjetas de crédito, al primer cuatrimestre del año 2017, conforme a datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)	Comportamiento sobre la adquisición de crédito.	Tendencia de una persona para la adquisición de crédito de consumo.	Bases de datos con resultados del cuestionario aplicado.	Identificar el comportamiento del tarjetahabiente para un adecuado entendimiento de su conducta de consumo.
Estructurar una propuesta de un plan de educación financiera, que permita al costarricense tener una adecuada administración de sus créditos de consumo, en la modalidad de tarjetas de crédito, según la tendencia de comportamiento identificada.	Educación Financiera.	Conocimientos adquiridos por un individuo respecto al dinero y su adecuado uso.	Juicio de Experto	Normalizar el estado económico de los trabajadores del distrito catedral de la provincia de San José mediante el plan de educación financiera.
Proponer a los diferentes intermediarios financieros, estatales y privados la implementación de un sistema de circulación de información que permita concientizar a las personas sobre la importancia de la correcta administración de los créditos de consumo en tarjetas de crédito.	Administración de créditos	La correcta gestión de las cuentas por pagar y cobrar de una entidad o individuo.	Juicio de Experto	Que el usuario del plan financiero aprenda a administrar sus finanzas personales de manera adecuada.

Instrumentos y técnicas utilizadas en la recopilación de los datos

Cuestionario

Se utilizará la técnica de encuesta, con el instrumento cuestionario que "... consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir" (Hernández, 2014, p.217)

Este instrumento es uno de los preferidos por los investigadores ya que es de fácil aplicación y proporciona una alta tasa de efectividad.

Para la investigación el cuestionario constará de 10 preguntas, de tipo cerrado, donde habrá preguntas que cuentan con dos alternativas de respuesta y otras que cuentan con más de dos alternativas de respuesta. El mismo es de carácter "Auto-aplicado" por ser el mismo sujeto quien provee las respuestas a las preguntas y se encarga de desarrollar el instrumento.

Entrevista

Un instrumento que permitirá aportar validez al estudio es la entrevista, la cual, según cita Gómez (2012) "es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales" (p.59)

Para cumplir los objetivos de la investigación se deben realizar entrevistas a profesionales en las áreas relacionadas, como finanzas, "coaching" financiero, tarjetas de crédito, créditos de consumo, entre otros.

Confiabilidad y validez de los instrumentos de recolección de datos de la investigación

Los instrumentos utilizados en la investigación deben contar con un grado mínimo de confiabilidad, para robustecer el estudio y las conclusiones desprendidas de él.

Es imperioso que los instrumentos sean efectivos, y precisen validez, que se refiere al “...grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, 2014, p.200) Es importante que la recolección de datos se efectúe de forma certera para aportar veracidad a la investigación.

De igual forma el “Juicio Experto” se utilizará como parte de los instrumentos de la investigación.

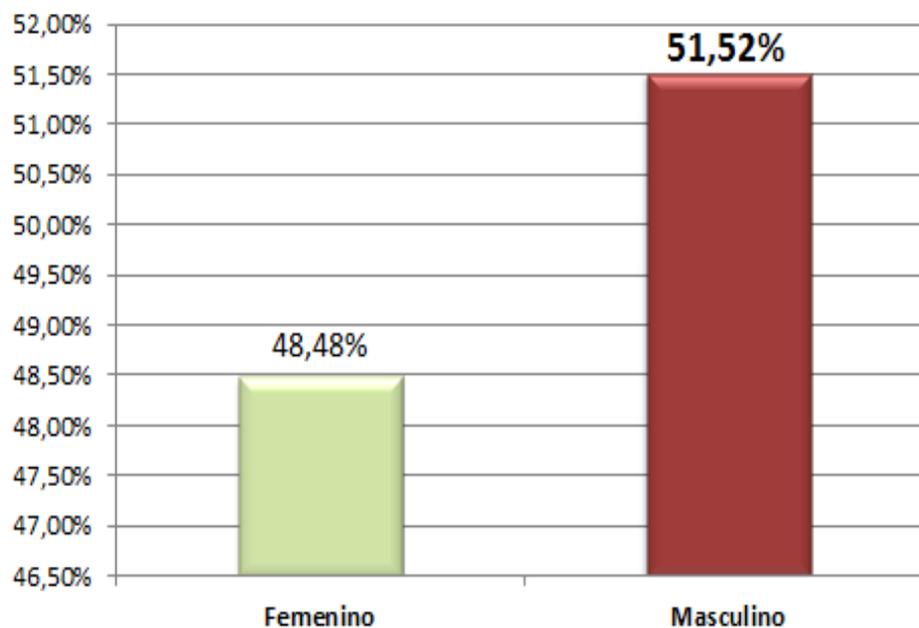
Capítulo IV
Análisis de Datos

Análisis Cuantitativo

El cuestionario aplicado es una herramienta de recolección de información primaria que al ser analizada brinda la posibilidad de definir las variables que permiten esclarecer el panorama financiero nacional, más específicamente el de las personas del distrito Catedral, en San José, así como sus conductas de consumo, estrategias de uso de tarjetas de crédito, preferencias en productos financieros, percepciones sobre los términos y condiciones propuestos por los entes emisores, entre otros.

Sobre estos resultados se elaboran una serie de conclusiones que permiten justificar el presente trabajo de investigación.

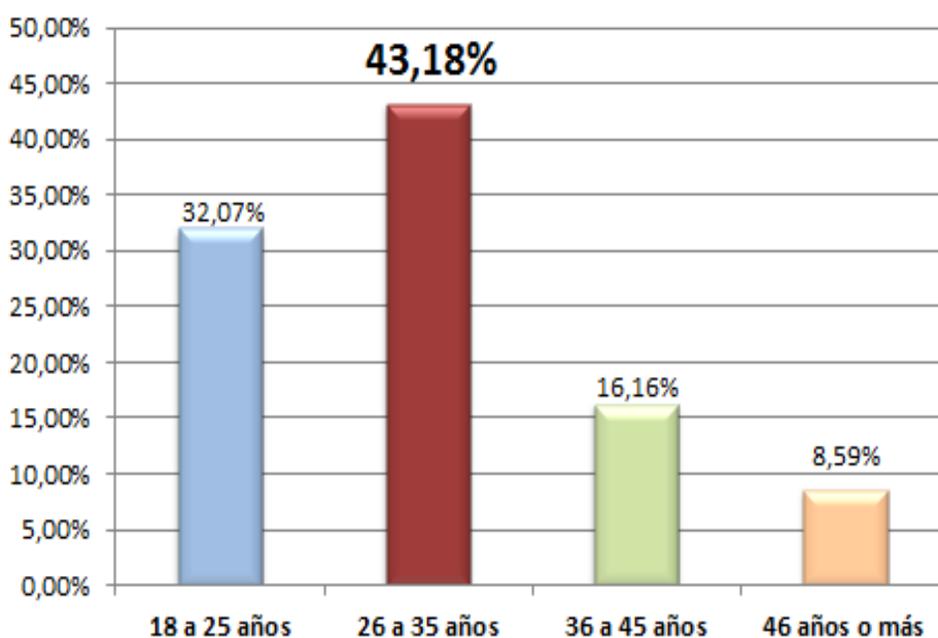
Gráfico 1
Cuestionario aplicado
Género



Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Como primera interrogante del cuestionario se encuentra el dato del género al cual pertenece el encuestado. De acuerdo a los resultados desprendidos, se evidencia una leve mayoría de encuestados masculinos, quienes representan el 51,52%, mientras que las encuestadas femeninas representan el 48,48%.

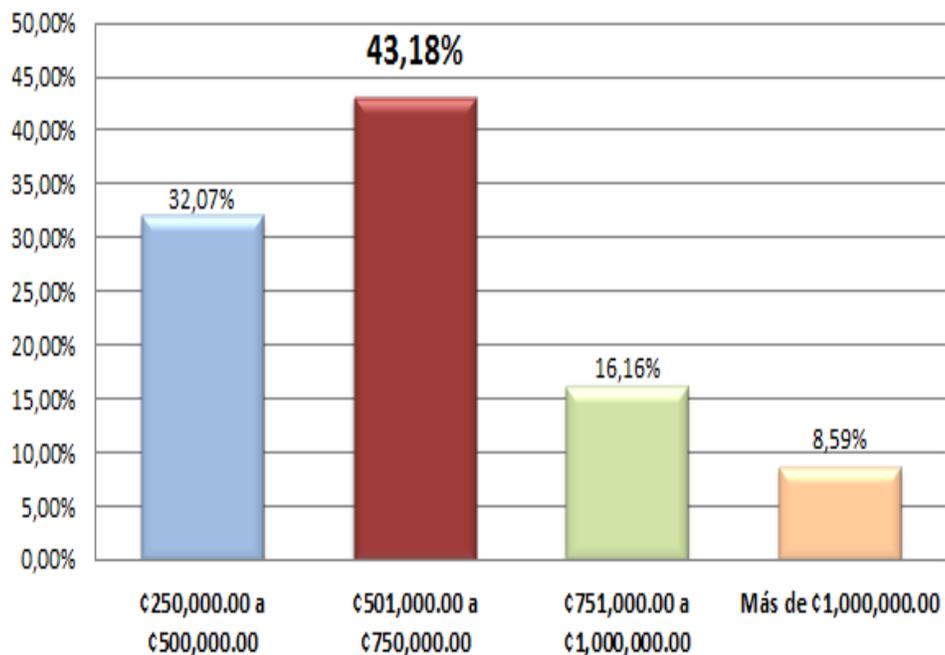
Gráfico 2
Cuestionario aplicado
Edad



Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

En el caso de la consulta de la edad se pretende definir el rango de edad en el cual se encuentra concentrada la mayor población de tarjetahabientes. Para el estudio se define que el rango de tarjetahabientes entre los 26 y 35 años es el predominante, con un 43,18%, seguido de las personas entre los 18 y 25 años con un 32,07%. Con menos porcentaje se encuentran las personas entre los 36 y 45 años, quienes cuentan con un 16,16% de participación en la encuesta, y por último están las personas con 46 años o más, quienes representan un 8,59% de los encuestados.

Gráfico 3
Cuestionario aplicado
¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

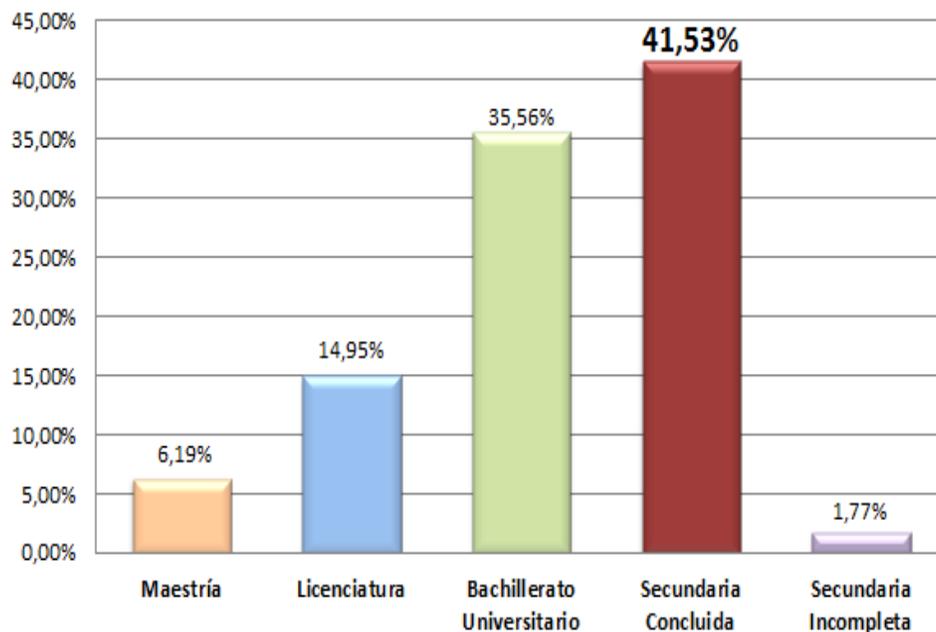


Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Esta pregunta tiene como finalidad conocer la capacidad de pago de los encuestados, y a la vez, suponer un estimado de su límite de consumo de acuerdo a los ingresos recibidos.

El 39,65% de las personas encuestadas cuenta con un ingreso promedio de entre ¢250,000.00 y ¢500,000.00. El 34,34% indica que cuenta con un ingreso entre ¢501,000.00 y ¢750,000.00. El 16,16% de las personas indica que percibe entre ¢751,000.00 y ¢1,000,000.00 Únicamente el 9,85% indica que recibe más de ¢1,000,000.00.

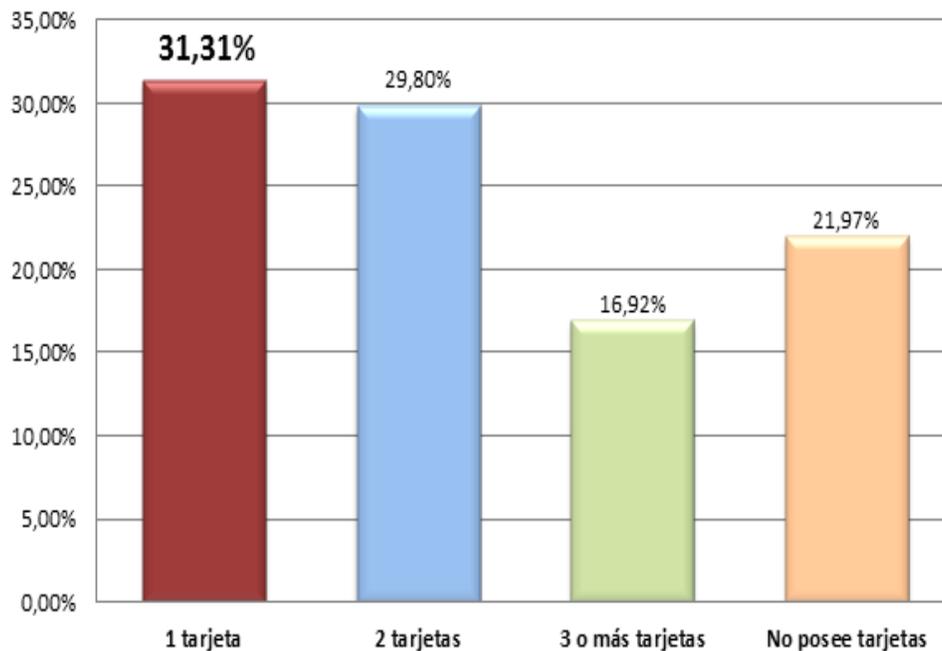
Gráfico 4
Cuestionario aplicado
¿Cuál es su nivel de estudio?



Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Ante la pregunta del nivel de estudio, un 41,53% de las personas que se sometieron a la encuesta indica que cuenta con secundaria concluida. De la misma manera, el 35,56% cuenta con bachillerato universitario concluido. Las personas que cuentan con licenciatura representan el 14,95% y el 6,19% tiene grado de maestría. Existe un grupo menor que representa un 1,77% de personas con primaria completa y secundaria incompleta. De igual forma, una persona de la muestra indica que cuenta con el título de doctor pero el porcentaje no es representativo en la gráfica.

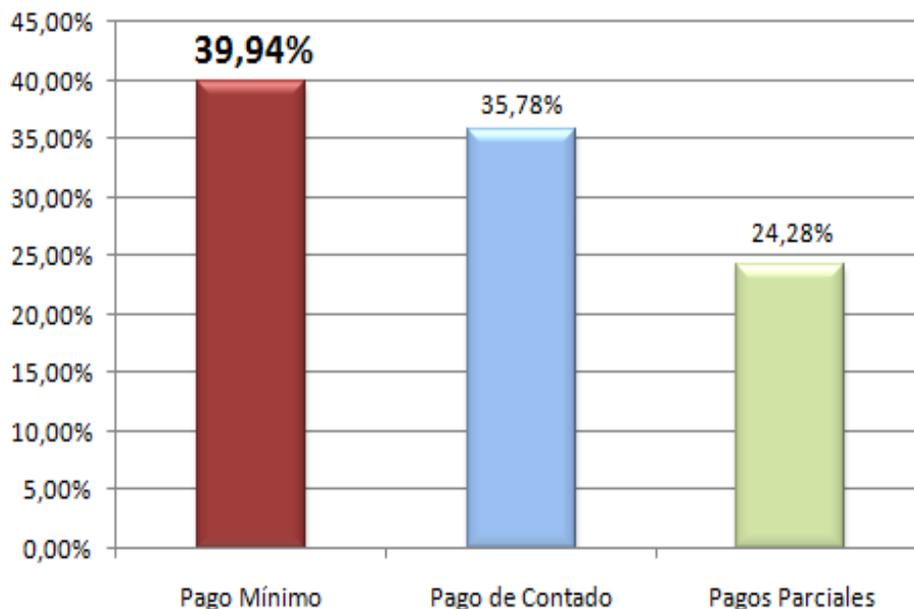
Gráfico 5
Cuestionario aplicado
¿Con cuántas tarjetas de crédito cuenta actualmente?



Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Con esta pregunta se evidencia uno de los mayores problemas de los tarjetahabientes, ya que el 31,31% cuenta con una tarjeta de crédito. En segundo lugar se encuentran las personas que cuentan con 2 tarjetas de crédito, que representan el 29,80% de la muestra. El 16,92% de las personas cuentan con un mínimo de 3 tarjetas de crédito. Por último, el 21,97% de las personas que fueron encuestadas no poseen tarjetas de crédito pero algunas indican que cuentan con otros sistemas crediticios.

Gráfico 6
Cuestionario aplicado
Cuando paga su tarjeta, ¿realiza el pago de contado, mínimo o parcial?



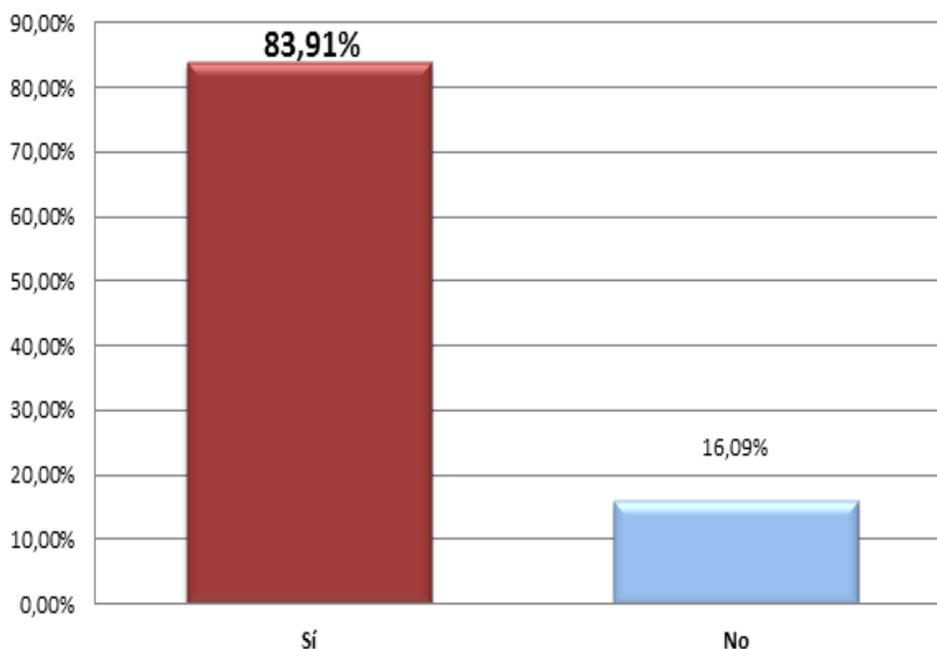
Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Una manera de abordar a las personas encuestadas sin comprometer su información financiera es reformular las preguntas. En este caso, el formato de la pregunta permite deducir si la persona encuestada mantiene un saldo en su tarjeta de crédito o si por el contrario, cuenta con tarjetas pero no mantiene saldo en ellas. De igual forma, existe un recelo de los encuestados en brindar esta información, ya que 83 personas omitieron la respuesta de esta pregunta, representando un 20,95% de la muestra.

Para todas las personas que respondieron a la pregunta, el porcentaje de participación continúa siendo mayor que el de las personas abstemias. Los tarjetahabientes que realizan pagos mínimos representan el 39,94%. Los tarjetahabientes que realizan el pago de contado alcanzan el 35,78% de las personas encuestadas. Los tarjetahabientes que realizan pagos parciales representan el 24,28%.

Tomando en consideración el total de personas que mantienen saldo en su tarjeta de crédito tenemos un 64,22% de la muestra.

Gráfico 7
Cuestionario aplicado
¿Conoce las consecuencias del incumplimiento del pago de su tarjeta?

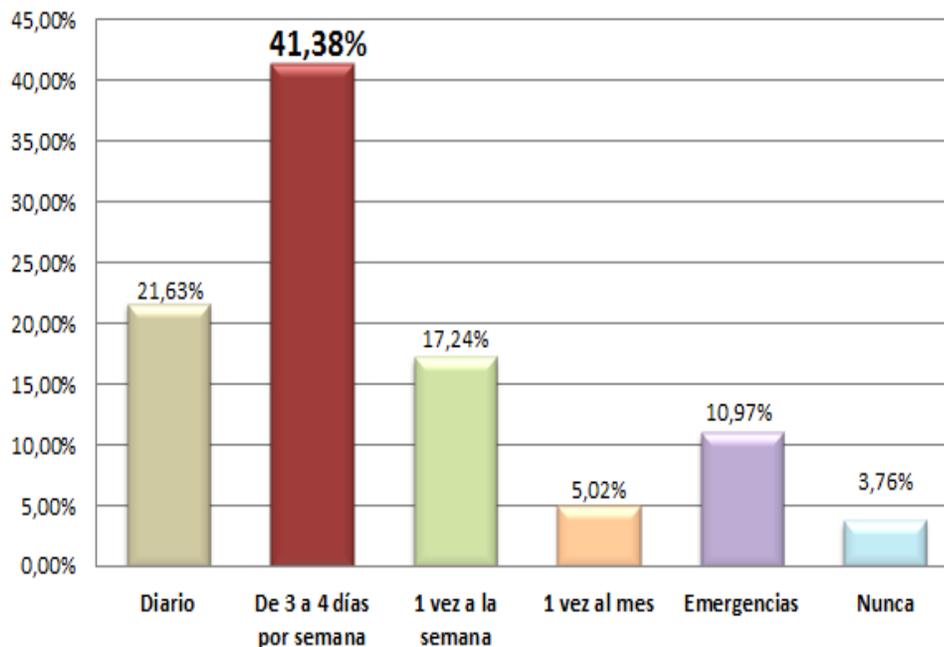


Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Para este caso, no se puede aducir desconocimiento por parte de los tarjetahabientes encuestados en cuanto a la información que brindan los entes emisores de tarjetas de crédito. Parte de entender el funcionamiento de los créditos de consumo es estar lo suficientemente informado de los términos y condiciones ligados a él.

Para la muestra encuestada, existe un 83,91% de personas que indican que sí conocen las consecuencias que se desprenden del incumplimiento del pago de su tarjeta de crédito. Únicamente el 16,09% indica que desconoce las consecuencias.

Gráfico 8
Cuestionario aplicado
¿Con qué frecuencia utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito?

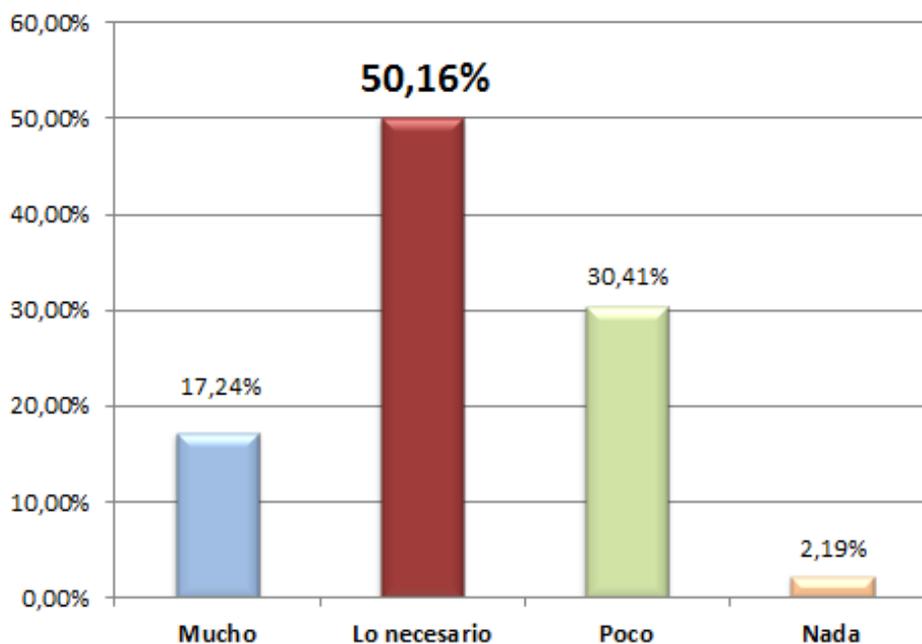


Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Según el cuestionario aplicado, el 21,63% de los encuestados, indica que utiliza sus tarjetas de crédito todos los días. El 41,38% de las personas encuestadas indica que utiliza regularmente sus tarjetas, al menos 3 veces por semana, como mínimo. El 17,24% sólo utiliza su tarjeta de crédito una vez por semana.

Un 10,97% indica que la utiliza únicamente en caso de emergencia, pero esta respuesta es subjetiva ya que la frase “en caso de emergencia” depende de la perspectiva de cada usuario. El 5,02% de la muestra confirma que utiliza su tarjeta de crédito 1 vez al mes y por último, el 3,76% cuenta con una tarjeta pero no la utiliza, ya sea porque consumió su disponible por completo y actualmente sólo realiza pagos a la tarjeta o porque desde que adquirió la tarjeta y al momento de la encuesta no había encontrado una necesidad superior para hacer uso de ella.

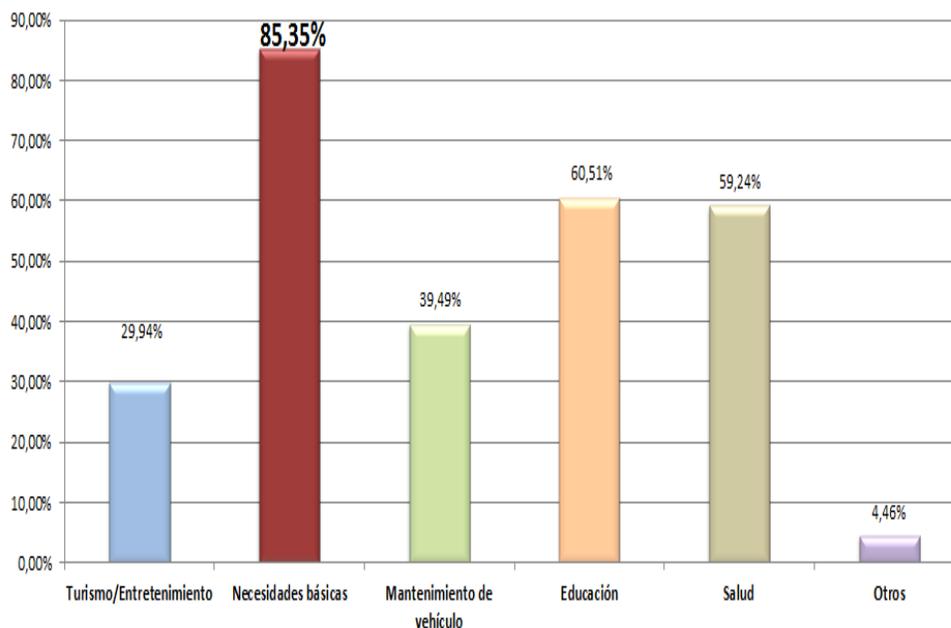
Gráfico 9
Cuestionario aplicado
¿Qué tan informado se siente con respecto a los términos y condiciones de la tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Según indican las personas encuestadas, el 17,24% de la muestra se siente muy informada con los términos y condiciones estipulados por los entes financieros emisores de sus tarjetas de crédito. Más de la mitad de los encuestados, un 50,16% indica que se sienten cómodos con la cantidad y calidad de información que han recibido por parte de los entes emisores. Un 30,41% indica que se siente poco informado en este aspecto, y por último, tan sólo el 2,19% de la muestra siente inconformidad con la información recibida para el entendimiento del uso de sus tarjetas de crédito.

Gráfico 10
Cuestionario aplicado
¿Qué suele comprar con su tarjeta de crédito?



Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

El uso que le brindan las personas encuestadas a su tarjeta de crédito es muy variado, ya que comprende desde necesidades básicas hasta consumo específico, dependiendo del estilo de vida de cada persona.

Según la muestra encuestada, el 29,94% indica que utiliza sus tarjetas de crédito para turismo y entretenimiento. La mayoría de la muestra, un 85,35%, indica que utiliza sus tarjetas de crédito para el pago de necesidades básicas, ya sea alimentación diaria, pago de servicios públicos, combustible, medicinas, entre otros. Un 39,49% paga con tarjeta de crédito el mantenimiento de su vehículo. El 60,51% realiza el pago de su educación, o el de sus familiares, mediante este medio. Una gran mayoría, el 59,24%, indica que paga sus servicios privados de salud mediante su tarjeta de crédito.

Por último, un 4,46% indica que hace otros usos varios con su tarjeta de crédito, como el pago de las facturas de viáticos, emergencias médicas, entre otros.

Proceso de aplicación de encuestas

La mayor parte de las encuestas fueron realizadas en línea, mediante la página SurveyMonkey. Esta plataforma permite un mayor alcance y flexibilidad por cuanto se accesa a la encuesta desde cualquier teléfono móvil, tablet u ordenador. Algunas de las mismas fueron aplicadas de forma personal pero siempre se mantuvo el uso de tecnología en el proceso.

La dirección electrónica para acceder la página es: <https://es.surveymonkey.com>, y el enlace para realizar la encuesta en línea es: <https://es.surveymonkey.com/r/2QZGV8C>.

Parte de las impresiones que se obtienen que este tipo de ejercicio es que las personas no se sienten en total libertad de compartir información sobre su estado financiero, máxime las personas que tienen algún tipo de inconveniente con su tarjeta, como por ejemplo, saldos a los que no pueden hacer frente, arreglos de pago, cobros judiciales, sistemas de pago mínimo, entre otros.

Con respecto al uso que se le da a las tarjetas se evidencia que cada vez son más las personas que utilizan este medio de pago de forma habitual. Esto es producto de la agresividad comercial del mercado, el cual pone a disposición una amplia gama de tarjetas con distintos beneficios y sistemas de compra, haciendo más sencillo para el consumidor tener acceso a ellas.

La cultura monetaria que se desarrolla en el país permite una transición más rápida del uso de dinero en efectivo a dinero plástico y electrónico, producto de los altos niveles de inseguridad y vandalismo que se evidencian en Costa Rica. (Piza, 2017).

De manera extra oficial, una gran mayoría de las personas encuestadas indican que sostienen el ingreso principal de sus núcleos familiares o son los administradores de las finanzas en sus hogares, por lo que es razonable que también mantengan las deudas a su nombre.

Entre las personas encuestadas existe una carencia de las buenas prácticas financieras, ya sea utilizando un presupuesto, analizando sus gastos o estudiando un uso inteligente a sus tarjetas de crédito. También se evidencia que las personas buscan otras opciones crediticias para hacer frente a las deudas que no han podido saldar, lo que magnifica el problema financiero.

Capítulo V

Resultados: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Conclusión General

El sistema financiero costarricense evidencia la realidad de la que es partícipe una gran porción de los habitantes, tanto de nuestro país como de la región. Las nuevas tendencias de consumo, así como el acelerado estilo de vida abren una amplia gama de posibilidades y retos a los actuales entes financieros, quienes deben volverse más estratégicos y accesibles en su oferta de productos y servicios. Esta pericia les permite ser más competitivos y maleables, logrando así una mayor cobertura del mercado de emisión de créditos de consumo.

Se concibe un problema cuando los entes financieros entregan tarjetas de crédito de forma desmedida para ampliar su cartera, obviando la capacidad de pago de cada tarjetahabiente, proporcionando límites crediticios de hasta un 500% de sus ingresos netos. Este tipo de prácticas propicia que la deuda se torne insostenible al punto de la incobrabilidad, forzando al tarjetahabiente a asumir planes de extra financiamiento para contar con la posibilidad de saldar el monto principal de la deuda y liberar nuevamente el límite de crédito disponible, debido a la naturaleza revolutiva de estos sistemas.

Para otros sectores del país, las tarjetas de crédito se han convertido en un importante aliado, tanto para el consumidor como para los entes encargados de las emisiones. Se ha propiciado una transición aún más acelerada del efectivo al dinero electrónico, gracias a la implementación de medios digitales más novedosos, sistemas de corresponsalía financiera, alianzas estratégicas y sinergias empresariales, entre otros.

El cambio generacional y las nuevas ideologías económicas propician que cada vez más personas no asalariadas cuenten con sistemas crediticios a su alcance, ya sea con extensiones de tarjetas de crédito de algún familiar o líneas de créditos especiales para sectores con menor capacidad de pago definidos por los entes financieros. Se facilita el uso de los créditos de consumo pero se está obviando la educación financiera que debe acompañar a estos productos. La información importante que debería recibir el usuario final

se disipa en una gama de atractivas ofertas cargadas de publicidad televisiva, radial, de redes sociales, entre otros, que invitan al consumo y la satisfacción de necesidades y lujos.

Conclusiones Específicas

1. Se describe el sistema financiero costarricense, la importancia relativa y características del crédito de consumo por tarjetas de crédito.

Existen 31 entidades financieras reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) que cuentan con 468 tipos de tarjetas de crédito circulando en el mercado. Son 2,334,437 plásticos cuya equivalencia corresponde a $\text{¢}1,005,000,000,000.00$ en saldo de deuda. Este saldo equivale al 3.34% del PIB del año 2015.

De la misma manera, se identifica la tendencia del comportamiento sobre la adquisición de créditos de consumo en la modalidad de tarjetas de crédito, ya que según el análisis realizado sobre los resultados de la encuesta aplicada, se evidencia un nivel de afectación importante sobre las finanzas personales de los costarricenses.

Los factores principales que aquejan el comportamiento de la población en el uso de estas tarjetas van muy de la mano con las constantes alzas de precios en los productos de la canasta básica, el incremento de los combustibles, los tipos de cambio, así como también la diversificación de los mercados de productos y servicios. Esto hace que los tarjetahabientes utilicen sus tarjetas de crédito como una extensión de sus ingresos mas no así como un respaldo financiero. La facilidad y seguridad que brinda no tener que contar con efectivo para realizar transacciones, opciones de pago a plazo sin intereses, sistemas de premiación y demás, hacen que las tarjetas de crédito se conviertan en el medio de pago preferido de muchos costarricenses.

2. Se identifica la tendencia del comportamiento sobre la adquisición de créditos de consumo en la modalidad de tarjetas de crédito.

Tomando como base la muestra realizada, se concluye que los hábitos o tendencias de consumo se han vuelto más abusivos, superfluos e innecesarios ya que los tarjetahabientes tienen la necesidad de aparentar un nivel adquisitivo superior al permitido por sus ingresos. Esto se refleja en el saldo promedio de deuda por tarjeta en circulación, con un equivalente de ¢430, 510,70.

Según datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, los usuarios de tarjetas de crédito gastan, en promedio, ¢13,046.00 de más por cada colón que gastan con tarjetas de débito (dinero que tienen disponible) Esto afecta directamente la mora en créditos a nivel país, ya que la misma presenta un nivel de morosidad menor a 90 días de hasta un 7.09%. La morosidad mayor a 90 días es de 4,06%.

Según entrevista brindada por Luisa Vargas, socióloga del Hospital Psiquiátrico Roberto Chacón Paut, el aumento en los diagnósticos de casos de personas que cometen intentos de suicidio está estrechamente ligado a la adquisición de deudas inmanejables, producto del deseo de mantener un estilo de vida que no es acorde ni sostenible en el tiempo con el salario que la persona devenga. Para el Director del Hospital, Rodolfo Gutiérrez, este tipo de comportamiento demuestra la dependencia en la que están sometidas las personas con los aparatos tecnológicos. Para el año 2016 se internaron 57 personas por deudas millonarias y uso abusivo de tecnología.

3. Se estructura una propuesta de un plan de educación financiera, que permita a los trabajadores asalariados del distrito Catedral, en San José, tener una adecuada administración de sus créditos de consumo.

Según Kinder (2012) planeador financiero y asesor de impuestos, las inversiones deben de tener un significado importante para las personas que las realizan. El secreto para alcanzar los objetivos de cualquier naturaleza (para este caso, financieros) está en saber discernir si el uso que se le da a la tarjeta de crédito es relevante para mejorar el estilo de vida o si por el contrario, es un consumo superfluo. Una adecuada administración de los créditos de consumo es aquella que permita a las personas alcanzar sus metas sin comprometer su economía.

Con base en esto, se desarrolla un plan de educación financiera (estructurado en el capítulo 6) el cual contiene archivos de tablas para presupuestar y segmentar los gastos del tarjetahabiente, al igual que consejos para la organización de los gastos y el porcentaje que se debería asignar en apartados importantes como ahorro, ocio, pago de casa, carro, necesidades básicas entre otros. Adicionalmente se incluye en el presente trabajo de investigación terminología importante para una mejor apreciación del uso de las tarjetas de crédito.

4. Se propone a los diferentes intermediarios financieros, estatales y privados, la implementación de un sistema de circulación de información que permita concientizar a las personas sobre la importancia de la correcta administración de los créditos de consumo en tarjetas.

Según los datos que se desprenden de la encuesta, la mayoría de los tarjetahabientes indican que se sienten lo suficientemente orientados con la información recibida por parte de los entes financieros emisores de sus tarjetas de crédito. De igual forma indican que están conscientes de las implicaciones del incumplimiento del pago de sus deudas, pero tal parece que existe confusión en las formas más convenientes de aplicar los beneficios que brindan las tarjetas de crédito, en cómo aprovechar al máximo los programas de puntos y qué tipos de tarjetas son más adecuadas de acuerdo a las necesidades de cada consumidor. A su vez, los tarjetahabientes no desarrollan un presupuesto para gestionar sus finanzas, lo que dificulta aún más mantenerlas saludables.

De cara a los entes financieros, la promoción de una adecuada administración de las finanzas personales permite que se disminuyan los índices de morosidad en los créditos. Las cuentas incobrables podrían gestionarse de forma más eficiente, permitiendo degradar su estado a cuentas con morosidad alta en sus carteras crediticias. Todo lo anterior repercute en los costos de gestión de cartera en los que incurren los entes emisores

Es por ello que se desarrolla un archivo de presupuesto, que se acompaña de información financiera pertinente que debe ser considerada para efectuar un mejor uso de estos medios de pago. La misma será propuesta para ser circulada en medios de información

bancarios, tanto a nivel interno como externo, con un formato más interactivo y amigable con el usuario.

Recomendaciones

Recomendaciones para entes emisores

Para la implementación de esta propuesta se han revisado páginas electrónicas de distintos entes financieros emisores de tarjetas de crédito, públicos y privados, y se evidencia que en la mayoría de ellos el problema son los canales informativos utilizados y la forma en la que se presenta esa información a los consumidores.

Adicional a ello, no existe un análisis del tipo de consumidor al que se le está emitiendo una tarjeta de crédito. Un estudio previo no sólo crediticio, sino también de tendencias de consumo, le permite al ente financiero emisor entender las necesidades de su cliente y con ello, poder ofrecerle una opción de tarjeta de crédito acorde a sus necesidades específicas.

Por lo anterior, entre las recomendaciones propuestas están:

1: La información que se entrega al tarjetahabiente debe ser clara, precisa, sencilla y más amigable. Debe explicar tanto los beneficios como las desventajas del incumplimiento de los términos y condiciones estipulados en el contrato, en un lenguaje que el tarjetahabiente pueda comprender. Esto se logra realizando estudios de mercado más intensivos que contemplen los cambios sociales y financieros de los últimos años.

2: Debe considerarse que hay muchos tipos de tarjetahabientes, con estilos de consumo diferentes, por lo que es recomendable hacer un pequeño análisis previo, de la mano del área comercial del ente emisor, para plantear al tarjetahabiente la mejor opción de tarjeta según su consumo antes de la emisión.

3: Algunas plataformas de entes financieros están resagadas con respecto a las nuevas tecnologías, ya sea que estas no se actualizan con regularidad o que definitivamente no existe una aplicación para teléfonos inteligentes y tabletas. Este resago compromete la rapidez y facilidad con que los tarjetahabientes pueden acceder su información y estar al pendiente de sus transacciones. Se recomienda una inversión mayor en desarrollo de aplicaciones que

aprovechen las opciones de conectividad para realizar transacciones relacionadas a la tarjeta de crédito.

Para ejemplificar la recomendación se confecciona una página en la red social **Facebook** llamada “**Finanzas Saludables**”. La misma puede ser accesada desde el siguiente enlace: <https://www.facebook.com/FinanzasSaludablesCR/>

Figura 3: Confección de página en red social como plataforma informativa



Fuente: Facebook, FinanzasSaludablesCR (2017)

Esta red social es la segunda más utilizada en América Latina, según un estudio realizado por la consultora **Findasense** en el año 2015.

Figura 4: Información publicada en red social

IONES FOTOS PUBLICACIONES INFORMACIÓN

 **Finanzas Saludables** 27 min • 

¿Sabe usted cómo realizar un presupuesto? ¡Aquí se lo explicamos!

Paso #1: Se debe tener bien definido el ingreso bruto mensual que se percibe, esto incluye cualquier tipo de ingreso ya sea salario, servicios profesionales, alquileres, entre otros. Definir el ingreso es de suma importancia ya que es la base de un buen presupuesto.

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Ingreso Bruto	₡ 800.000,00	100%
Ingreso 1	₡ 800.000,00	
Ingreso 2	₡ -	
Ingreso 3	₡ -	

 Me gusta  Comentar  Compartir

Fuente: Facebook, FinanzasSaludablesCR (2017)

Su versatilidad, opciones de interacción con el usuario y facilidad de uso la convierten en el ideal para publicar información en un tono más amigable con los usuarios de tarjetas de crédito.

Figura 5: Consejos publicados en red social

Fuente: Facebook, FinanzasSaludablesCR (2017)

4: La contratación de un profesional en el área de la comunicación que desarrolle proyectos informativos que puedan ser llevados al tarjetahabiente en tiempo real, y que permitan más interacción con el mismo. Se recomienda un despliegue mayor en redes sociales de la información comparativa con otros entes financieros que le permitan al consumidor tener opciones para decidir qué productos son más acordes a su estilo de vida y consumo.

Capítulo VI

Propuesta

En este capítulo se encuentra una guía de cómo confeccionar un presupuesto básico y una serie de 10 consejos para dar un uso adecuado a su tarjeta de crédito. La misma está dirigida tanto para tarjetahabientes actuales y futuros que a la fecha no han tomado la decisión de poseer un instrumento financiero como lo es la tarjeta de crédito, ya sea por miedo a un endeudamiento incontrolable, un temor fundamentado en experiencias de terceros y por la falta de educación financiera.

1. Confección de un presupuesto

Es importante estructurar y llevar un adecuado control de los gastos generales que se tienen, tanto en tarjetas de crédito como en efectivo. Una buena salud financiera se trata más de hábitos de consumo adecuados a nuestras posibilidades económicas y constancia en ellos más que en un aumento en los ingresos.

A continuación se detalla paso a paso un modelo de presupuesto que permite tener un panorama más amplio de las finanzas personales. Se toma como ejemplo una persona con ingreso de ¢800,000, de estado civil soltera, sin hijos, que paga una deuda por una motocicleta, se mantiene en proceso de estudio y no vive con su familia.

Paso #1: Se debe tener bien definido el ingreso bruto mensual que se percibe, esto incluye cualquier tipo de ingreso ya sea salario, servicios profesionales, alquileres, entre otros. Definir el ingreso es de suma importancia ya que es la base de un buen presupuesto.

Figura 6: Definición de ingresos de un presupuesto

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Ingreso Bruto	₡ 800.000,00	100%
Ingreso 1	₡ 800.000,00	
Ingreso 2	₡ -	
Ingreso 3	₡ -	

Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Paso #2: Se dividen los gastos por orden de prioridad. Para el ejemplo propuesto se considera un ingreso de ¢800,000, por lo que se debe contemplar el rubro “Impuesto sobre la renta” Para ingresos entre ¢792,000 y ¢1,188,000 se debe pagar un 10% de impuestos sobre el excedente. Se debe obtener la diferencia entre el ingreso bruto y ¢792,000, y se obtiene el 10% sobre esa diferencia.

Figura 7: Cálculo de Impuesto Sobre la Renta

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Impuestos	₡ 800,00	0,10%
Impuesto Renta	₡ 800,00	

Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Paso #3: Se contemplan los gastos por vivienda, comida, cuidado de hijos como segundo apartado en importancia. Se deben tomar en cuenta todos los gastos y realizar la sumatoria de los mismos.

El porcentaje del ingreso bruto se debe hacer de la siguiente manera: La sumatoria de los gastos se multiplica por el 100% y se divide entre el total del ingreso bruto.

$$IB = \frac{126,000 \times 100\%}{800,000} = 15,75\%$$

Cuando se definen los porcentajes que representan cada uno de los rubros que componen el presupuesto es más sencillo entender dónde se está generando mayor gasto o consumo, y dónde se debe recortar montos para gestionar de una mejor forma las finanzas.

Figura 8: Cálculo de Gastos de Vivienda

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Vivienda	₡ 118.000,00	14,75%
Renta / Alquiler	₡ 100.000,00	
Hipoteca	₡ -	
Impuestos territoriales	₡ -	
Basura	₡ -	
Gas	₡ -	
Electricidad	₡ 5.000,00	
Agua	₡ 3.000,00	
Teléfono casa / Internet	₡ -	
Teléfono cel	₡ 10.000,00	
Cable / Internet	₡ -	
Jardinero	₡ -	
Servicio Doméstico	₡ -	
Muebles	₡ -	
Electrodomésticos	₡ -	
Mantenimiento de vivienda	₡ -	
Arreglos de vivienda	₡ -	
Ferretería	₡ -	

Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Figura 9: Cálculo de Gastos de Alimentación

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Gastos de Alimentación	₡ 15.000,00	1,9%
Supermercado	₡ 10.000,00	
Carnicería	₡ -	
Feria Agricultor	₡ 5.000,00	
Restaurantes familia	₡ -	
Comida para llevar familia	₡ -	
Comidas trabajo	₡ -	
Comida escuela	₡ -	

Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

En el cálculo del gasto de Cuido de menores no se consideran montos ya que para el ejemplo existe el supuesto de que la persona no tiene menores bajo su tutela.

Paso 4: Siguiendo en orden de importancia, se contemplan los rubros de pago de deudas, estilo de vida, cuidado personal y cuidado de la salud.

Figura 10: Cálculo de Gastos de Estilo de Vida y Pago de Deudas

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Estilo de vida	₪ 5.500,00	0,69%
Vestido	₪ 3.000,00	
Zapatos	₪ 2.500,00	
Joyas (relojes, aretes, gafas)	₪ -	
Lavandería	₪ -	

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Pago de Deudas (Sin Hipoteca)	₪ 60.000,00	7,50%
Préstamo	₪ -	
Préstamo Carro	₪ 60.000,00	
Préstamo Estudio	₪ -	
Muebles y Electrodomésticos	₪ -	
Préstamos personales	₪ -	

Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

Figura 11: Cálculo de Gastos de Cuidado Personal

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Cuidado Personal	₪ 3.000,00	0,38%
Corte cabello	₪ 3.000,00	
Maquillaje y otros	₪ -	
Club deportivo – Gimnasio	₪ -	

Elaboración de las investigadoras, 2017

Para el cálculo de gastos de salud se toma el supuesto de que la persona no asiste a centros de salud privados. Sus chequeos médicos, visitas y medicinas las tramita con la Caja Costarricense de Seguro Social.

Paso 6: Una vez contemplados estos gastos, se ingresan los gastos por concepto de educación, seguros (en este rubro se contempla el 9.17% que la ley estipula para la CCSS)

Figura 12: Cálculo de Gastos de Educación

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Educación	₡ 20.000,00	2,50%
Colegiatura	₡ 20.000,00	
Libros y útiles	₡ -	
Patronato	₡ -	
Actividades escolares	₡ -	

Elaboración de las investigadoras, 2017

Figura 13: Cálculo de Gastos de Seguros

	Promedio Mensual	Porcentaje del Ingreso Bruto
Seguros	₡ 74.720,00	9,34%
Vida – Salud – Escolar - Gastos Médicos	₡ -	
Casa	₡ -	
Carro	₡ -	
CCSS (9,17% Ingreso Bruto)	₡ 74.720,00	
Escolar	₡ -	

Elaboración de las investigadoras, 2017

Paso 7: Por último, si los montos se mantienen positivos, se ingresa lo destinado para ahorros. Este monto depende del estilo de vida de la persona, sus metas, sus ingresos, sus inversiones, entre otros.

Al final del presupuesto se estructura una tabla resumen que indica el porcentaje de los gastos y endeudamiento de la persona que realiza el presupuesto. Para contar con finanzas saludables, el mismo debe mantenerse entre un 35% y un 40%

Figura 14: Ingresos de un presupuesto en finanzas saludables

Resumen	Promedio	Porcentaje
Ingreso bruto	₡ 800.000,00	100,0%
Impuestos	₡ 700,00	0,1%
Vivienda	₡ 118.000,00	14,8%
Comida	₡ 15.000,00	1,9%
Transporte	₡ 17.750,00	2,2%
Estilo	₡ 5.500,00	0,7%
Deudas	₡ 60.000,00	7,5%
Entretenimiento	₡ 5.000,00	0,6%
Cuidado Personal	₡ 3.000,00	0,4%
Negocios Personales	₡ -	0,0%
Cuidado de Salud	₡ -	0,0%
Seguros	₡ 74.720,00	9,3%
Educación	₡ 20.000,00	2,5%
Niñas y Niños	₡ -	0,0%
Beneficiencia	₡ -	0,0%
Ahorros	₡ -	0,0%
Totales	₡ 319.670,00	40,0%
Diferencia	₡ 480.330,00	

Fuente: Elaboración de las investigadoras, 2017

En caso de que la columna “Porcentaje” indique un valor mayor de 40% existe el riesgo de que las finanzas no estén siendo gestionadas de forma correcta, ya que los gastos están consumiendo un porcentaje mayor que el sugerido. Se recomienda proceder a realizar una revisión minuciosa de todos los rubros para identificar cuál es el gasto que abarca mayor proporción del presupuesto y poder realizar los ajustes necesarios.

Consejos para el uso adecuado de la tarjeta de crédito

Estamos expuestos a una gama infinita de anuncios publicitarios que nos crean la ilusión de que el lujo es parte del consumo básico, por lo que resulta confuso distinguir cuándo estoy consumiendo por impulso y cuándo por necesidad.

Para Guillermo Smith, expresidente del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, el porcentaje de ahorro debe ser de alrededor de un 10% de los ingresos, y la deuda no debe superar el 30%. El 60% restante del ingreso se debe utilizar para cubrir necesidades básicas, por lo que aprender a discernir entre una necesidad y un deseo es imperioso en un mundo tan digitalizado.

Lo más importante es recordar que la constancia es el mejor aliado para sus finanzas personales. A continuación se define una serie de consejos para un uso adecuado de las tarjetas de crédito.

1: Una tarjeta de crédito es dinero prestado por un ente financiero, por lo que se tendrá que pagar en conjunto con comisiones e intereses en caso de no realizar el pago de contado. Por esto, se debe gastar únicamente lo que puede pagar.

2: Controle los gastos con la tarjeta de crédito y conserve los comprobantes de las compras. Estos comprobantes pueden ser comparados posteriormente con el estado de cuenta de la tarjeta de crédito. De esta forma se controla el gasto que se va realizando y se verifican los créditos aplicados a la tarjeta.

3: Es recomendable programar los pagos de la tarjeta de crédito en conjunto con otros gastos mensuales, como alquileres, servicios públicos colegiaturas y otros créditos. Esta es una ayuda para poder cumplir al 100% con el pago de la tarjeta y evitar un egreso de dinero innecesario por concepto de intereses corrientes y/o moratorios.

4: En caso de no realizar los pagos de contado y tener deuda que genera intereses corrientes, se debe procurar realizar pagos mayores al monto del pago mínimo. Esta estrategia de pagos ayuda a que el tiempo de la deuda sea menor y el monto de la misma disminuya

más rápidamente en comparación con los pagos que se realizan por el monto del pago mínimo. El monto por intereses disminuye de igual manera con lo cual, al finalizar el pago de la deuda, existirá una disminución en el rubro de pago de intereses.

5: La mejor opción para postergar pagos sin cancelar intereses es comprar con la tarjeta de crédito el día siguiente de la fecha de corte y durante los siguientes primeros días del periodo, ya que será mayor el período de tiempo entre la compra y la fecha de pago.

6: Se debe revisar en el estado de cuenta que el saldo inicial sea igual al indicado en el estado de cuenta anterior. Adicional, es importante comparar el saldo a pagar con sus comprobantes de compras realizadas en el periodo.

7: Para evitar inconvenientes es importante que incluya el pago de un seguro a la tarjeta que cubra eventualidades, como robos, extravíos, pérdida, o desempleo. Estos seguros generalmente son de bajo costo y evitan un desembolso de dinero mayor en el momento que se presenta el inconveniente.

8: No utilice varias tarjetas de crédito ya que se puede perder el control de los gastos. Adicionalmente no todas las tarjetas de crédito cuentan con las mismas tasas de interés y cobros administrativos, por lo que se recomienda signar todo el consumo a una única cuenta para mantener el control de la misma.

9: Analizar el estilo de vida y consumo personal ayuda a escoger mejor el plan de lealtad ofrecido por la tarjeta de crédito (Cashback, millas aéreas, redención de puntos, entre otros) Estos planes de lealtad permiten obtener descuentos y beneficios que se traducen en ahorro para los tarjetahabientes.

10: No debe olvidar incluir todas las compras que se realizan con la tarjeta de crédito dentro de su presupuesto. En caso de no incluirse se podrían estar asumiendo deudas que desestabilizan su presupuesto, comprometiendo así sus finanzas personales.

Existen alternativas a nivel institucional que complementan estos consejos. Por su parte, la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica cuenta con distintas

iniciativas, entre ellas la Feria de Educación Financiera, con la cual se pretende la promoción de la cultura financiera mediante distintas actividades.

De igual manera, entes bancarios como BAC San José, Banco Davivienda, Banco Nacional, Mutual Alajuela entre otros, desarrollan proyectos y programas que complementan la oferta informativa.

Es sumamente importante contar con un adecuado acompañamiento de un experto que comprenda las necesidades y deseos de las personas que buscan asesoría financiera. La figura del coach financiero cumple un papel fundamental, ya que define un sistema adecuado para que cada persona, según sus posibilidades y aspiraciones.

Bibliografía

Referencia Bibliográfica

Libros

Sandoval, R. (1991). Tarjeta de Crédito Bancaria. Santiago de Chile. Editorial Jurídica de Chile.

Gitman, L. y Zutter, Chad. (2012). Principios de Administración Financiera. D.F., México: Pearson.

Opdyke, J. (2012). Finanzas Personales: Guía para gestionar mejor su dinero. Barcelona, España: Profit.

Gómez, S. (2012). Metodología de la Investigación Estado de México, México: Red Tercer Milenio.

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Episteme.

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Madrid, España: Espasa.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. D.F., México: Mc Graw Hill.

Kinder, G. (2012) Seven Stages of Money Maturity: Understanding the Spirit and Value of Money in Your Life. Nueva York, Estados Unidos: Dell Publishing.

Material Electrónico

BAC|CREDOMATIC. (2017) ¿Es la tarjeta de crédito un crédito revolutivo, rotativo o revolvente? <https://www.123cuenta.com/wikifinanciero/article/03-¿es-la-tarjeta-de-credito-un-credito-revolutivo-rotativo-o-revolvente-187.html>.

Cámara de Bancos e Instituciones Financieras. (2017) Feria Nacional de Educación Financiera. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://camaradebancos.fi.cr/feria-nacional-de-educacion-financiera/>

Banco Central de Costa Rica. (2017) Producto Interno Bruto e Ingreso a precios corrientes, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://indicadoreseconomicos.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%20184>

Rodriguez, A. (2014). Endeudamiento de educadores sobrepasa el límite recomendado por la banca. La Nación. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/Endeudamiento-educadores-sobrepasa-limite-recomendado_0_1417458437.html

Herrera, K. (2015). Las 5 redes sociales favoritas de los jóvenes ticos. La Prensa Libre. Recuperado de <http://www.laprensalibre.cr/Noticias/detalle/45125/431/las-5-redes-sociales-favoritas-de-los-jovenes-ticos>.

Piza, R. (2017). Seguridad ciudadana y lucha contra la criminalidad. La Republica. Recuperado de <https://www.larepublica.net/noticia/seguridad-ciudadana-y-lucha-contrala-criminalidad>.

Tesis

Zavaleta, D. (2016). *Análisis del impacto causado en las finanzas personales por el uso de tarjetas de crédito, en la población comprendida entre los 25 y 45 años de edad y residentes del cantón de Moravia, San José, Costa Rica durante el primer cuatrimestre del 2016*. Universidad Latina, Heredia, Costa Rica.

Informes

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2016) *Cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2016*. (DAEM-INF-011-16). Recuperado del sitio de internet de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2016/tarjetas/octubre/credito.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2016). *Costa Rica: Población total proyectada al 30 de junio por grupos de edades, según provincia, cantón, distrito y sexo*. Recuperado del sitio de internet de <http://www.inec.go.cr/poblacion/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion>

Tolentino, M. (2016). Tener certeza sobre el futuro económico es importante para el ahorro. *El Economista*. Recuperado del sitio de internet de <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2016/10/11/tener-certeza-sobre-futuro-economico-importante-ahorro>.

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2013). *Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito*. (35867-MEIC) Recuperado del sitio de internet de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=TC.

Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) (2016). *Reglamento para la calificación de deudores*. (ACUERDO SUGEF 1-05). Recuperado del sitio de internet de [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%201-05%20\(v50%20diciembre%202016\)SGF-2335-2016.pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%201-05%20(v50%20diciembre%202016)SGF-2335-2016.pdf).

Corporación Andina de Fomento (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe: Situación Actual y Perspectivas*. Recuperado del sitio de internet de https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

Anexos

CUESTIONARIO

Propuesta de un programa de educación financiera de acuerdo con el diagnóstico del nivel de endeudamiento de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, del cantón San José, en la provincia de San José, con tarjetas de crédito.

Aplicador: _____

Fecha: _____

NOTA: Las respuestas al cuestionario son de índole anónima, por lo que sus datos y respuestas no serán expuestos de ninguna forma.

Instrucciones: Complete todas las preguntas que se le presentan a continuación.

1. Defina su género
 Femenino Masculino

2. Defina su rango de edad en años
 De 18 a 25 De 26 a 35 De 36 a 50 46 o más

3. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?
 De 250,000 a 500.000 De 501,000 a 750.000
 De 751,000 a 1.000.000 Más de 1.000.000

4. ¿Cuál es su nivel de estudio?
 Secundaria Bachillerato Universitario Licenciatura
 Maestría Otro: _____

5. ¿Con cuántas tarjetas de crédito cuenta actualmente?
 No poseo 1 2 3 o más

6. Cuando paga su tarjeta, ¿realiza el pago de contado o el pago mínimo?
 Mínimo De contado

7. ¿Conoce las consecuencias del incumplimiento del pago de su tarjeta?
 Sí No

8. ¿Con qué frecuencia utiliza su(s) tarjeta(s) de crédito?
 Diario 3 a 4 días por semana 1 vez a la semana
 1 vez al mes Sólo en ocasiones especiales o emergencias

9. ¿Qué tan informado se siente con respecto a los términos y condiciones de la tarjeta de crédito?
 Muy informado Lo necesario Poco informado Nada informado

10. ¿Qué suele comprar con su tarjeta de crédito?
 Turismo Necesidades básicas Mantenimiento de vehículo
 Educación Salud Otro: _____

Apéndice

Heredia, 28 de abril, 2017.

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: “Propuesta de un programa de educación financiera de acuerdo con el diagnóstico del nivel de endeudamiento de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, del cantón San José, en la provincia de San José, con tarjetas de crédito al primer cuatrimestre del año 2017”, elaborado por las estudiantes Alejandra Alpízar Figueroa, con cédula de identidad número 1-1456-0642, y Adriana Serrano Montoya, con cédula de identidad número 1-1200-0069, como requisito para que las citadas estudiantes puedan optar por Administración de Negocios con énfasis en Finanzas

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

Suscribe cordialmente,



MBA, Edgar López Gómez

Tutor

Heredia, 28 de abril, 2017.

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

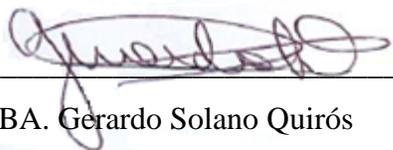
SD

Estimados señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, denominado: “Propuesta de un programa de educación financiera de acuerdo con el diagnóstico del nivel de endeudamiento de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, del cantón San José, en la provincia de San José, con tarjetas de crédito al primer cuatrimestre del año 2017”, elaborado por las estudiantes Alejandra Alpízar Figueroa, con cédula de identidad número 1-1456-0642, y Adriana Serrano Montoya, con cédula de identidad número 1-1200-0069, como requisito para que las citadas estudiantes puedan optar por Administración de Negocios con énfasis en Finanzas

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

Suscribe cordialmente,



MBA. Gerardo Solano Quirós

Lector

Heredia, 19 de abril del 2017

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados Señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado: “Propuesta de un programa de educación financiera de acuerdo con el diagnóstico del nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito, de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, cantón de San José, provincia de San José, al primer cuatrimestre del 2017”, elaborado por las estudiantes Alejandra Alpízar Figueroa, con cédula de identidad número 1-1456-0642, y Adriana Serrano Montoya, con cédula de identidad número 1-1200-0069, como requisito para que las citadas estudiantes puedan optar por el grado de el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas

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.

Suscribe de ustedes cordialmente,



Licda. Carolina Arias Núñez, M.Litt.

Cédula 109550920

Carné #24.407 Colypro

Filóloga



UNIVERSIDAD LATINA
DE COSTA RICA
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES*

“Carta Autorización del autor(es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación”

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016

Instrucción: Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.

Yo (Nosotros):

Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con " ; "

Alpízar Figueroa Alejandra; Serrano Montoya Adriana

De la Carrera / Programa: Administración de Negocios con énfasis en Finanzas

autor (es) del (de la) *(Indique tipo de trabajo):*

titulado:

“Propuesta de un programa de educación financiera de acuerdo con el diagnóstico del nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de los trabajadores asalariados del distrito Catedral, cantón de San José, provincia de San José, al primer cuatrimestre del 2017”

Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de esta.

La presente autorización se extiende el día *(Día, fecha)* Viernes, 28 del mes Abril del año 2017 a las 15:00 . Asimismo declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio: que soy el autor(a) del presente trabajo final de graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original del (la) suscrito(a) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a la Universidad Latina; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjurio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores *Según orden de mención al inicio de ésta carta:*