

¿Qué tan efectiva es la educación financiera de los costarricenses con el uso de tarjetas de crédito? Estrategias financieras para mejorar el uso de este instrumento

Félix Pedro Zúñiga Quintanilla¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)

2021

Resumen

La presente investigación se dirige a todas las personas mayores de 18 y hasta los 50 años que cuenten con al menos una tarjeta de crédito emitida por un banco público o privado. Esto con el objetivo de identificar cuáles son los puntos débiles de la administración financiera de estas personas para con el uso de las tarjetas y, de ser necesario, brindar una serie de recomendaciones para mejorar su condición de vida. El principal problema del proyecto que se busca resolver es medir qué tan efectiva es la educación financiera de las personas incluidas en este grupo, porque, una vez teniendo esos datos, se puede analizar variables como si, por parte del Estado, se necesita más colaboración para la educación financiera de ciertas personas o si lo necesario es reforzar los conocimientos ya adquiridos. Para la recolección y análisis de datos, se aplicó una metodología de aplicación de encuesta sobre una población total de 64 personas distribuidas entre todo el rango de edades; además, fue elegida una muestra por conveniencia. Como principal resultado, se logró identificar que las personas encuestadas, quienes, a nivel general, tienen más tarjetas de crédito, se consideran con buenos conocimientos sobre el uso de estas, además de ser ordenadas, contar con herramientas financieras y otras variables relacionadas a la educación financiera. De esta forma, se rechaza en cierto modo la hipótesis que sugiere que el endeudamiento con tarjetas de crédito se debe a la falta de conocimiento del uso. Por último, es importante mencionar que los datos recolectados con este trabajo pueden ser de beneficio para futuras investigaciones que involucren el análisis del comportamiento de casi todo el segmento de la población de la fuerza laboral costarricense, quienes, debido a sus características, tienen más tarjetas de crédito.

Palabras clave: tarjeta de crédito, administración financiera, educación financiera, fuerza laboral.

¹ Félix Pedro Zúñiga Quintanilla opta por el grado académico de Licenciatura en Finanzas en la ULACIT. Correo electrónico: fzunigaq024@ulacit.ed.cr

Abstract

This research is aimed at all people who are over 18 and up to 50 years who have at least one credit card issued by a public or private bank. This in order to identify which are the weak points of the financial management of these people with the use of the cards and if necessary to provide a series of recommendations to improve their living conditions. The main problem of the project to be solved is to measure how effective the financial education of the people included in this group is, because once having these data, variables can be analyzed as if more collaboration is needed from the State for financial education. of certain people or if what is needed is to reinforce the knowledge already acquired. For data collection and analysis, a survey application methodology was applied to a total population of 64 people distributed among the entire age range and a sample was also chosen for convenience. As the main result, it was possible to identify that the people surveyed, who generally have the most credit cards, are considered people with good knowledge about the use of these, in addition to being organized, having financial tools and other variables related to the financial education, thus rejecting in a certain way the hypothesis that suggests that the indebtedness with credit cards is due to the lack of knowledge of the use. Finally, it is important to mention that the data collected with this work may be of benefit for future research that involves the analysis of the behavior of almost the entire segment of the population of the Costa Rican workforce, who, due to their characteristics, have the most credit cards. credit.

Keywords: Credit card, financial management, financial education, workforce.

Introducción

En la actualidad, el uso de las tarjetas de crédito es una actividad que se puede catalogar como habitual. Es muy común observar a las personas pagar o hacer compras en distintos comercios haciendo uso de esos plásticos y cancelar el monto adeudado días después, lo normal es que el periodo de pago sea de un mes. Tales plásticos son un instrumento financiero que, en la buena teoría, debería convertirse en un pasivo a corto plazo, debido a su interés y condiciones, pero no resulta ser así por consecuencia de las malas prácticas que ejecutan los tarjetahabientes; esta premisa es la que da paso al presente trabajo de investigación.

De acuerdo con la página oficial del Banco Santander (s.f.), la principal diferencia entre las tarjetas de débito y crédito se resume en que, con débito, los pagos se cargan directamente en la cuenta corriente del titular, permitiendo los cobros hasta el límite de los fondos de la cuenta. Con el crédito, es posible pagar incluso si no hay fondos, porque se puede retrasar el cobro hasta el mes siguiente, creando así una cuenta por pagar del titular para con el banco emisor de la tarjeta; siendo aquí donde se segmenta el grupo responsable de pago y quienes incurren en más intereses por el tiempo en mora.

A modo de justificar el presente estudio, Gudiño (2020), utilizando como fuente principal datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras a agosto del 2020, muestra que el principal motivo de endeudamientos de los ticos corresponde al uso de las tarjetas de crédito, con un total de 811 mil deudores, de los cuales 449 mil son hombres y 361 mil mujeres; así como le siguen los créditos de vivienda y de consumo. De acuerdo con estos datos: “Un 58% de estos tarjetahabientes paga a tiempo mientras que un 16% lo hacen algunas veces o nunca; asimismo un 44% evalúa cuidadosamente un gasto antes de hacerlo y un 32% establece sus metas económicas a largo plazo” (Gudiño, 2020, párr. 4).

Con la información que se logre obtener, se podrá brindar un mejor entendimiento y muestra de la educación financiera que tienen los costarricenses con el uso de tarjetas de crédito y por qué un instrumento que tiene como fin ayudar y financiar a los consumidores se torna en una trampa que ahoga las finanzas y destruye las calificaciones crediticias de cierta parte de la población. Se busca también hacer conciencia en los tarjetahabientes sobre el autoaprendizaje y educación individual; además, que prácticas como realizar presupuestos semanales, mensuales, anuales, etc. y más importante, respetarlos, son de gran beneficio para no verse envuelto en la misma situación que viven más de 800 mil personas en Costa Rica.

Además, con la recolección de datos sobre las acciones que ha implementado el gobierno, se podrá concluir si estas han sido de beneficio para los titulares o si solamente han sido esfuerzos en vano. Generar conciencia en la población sobre el correcto uso de las tarjetas de crédito es de suma importancia, debido a que es un tema que trae consigo una serie de consecuencias no muy positivas; las personas se endeudan, se mancha su calificación crediticia, refunden deudas y crean un círculo vicioso alrededor de más deuda; lo que termina afectando directamente a la economía, porque concluye en una reducción de consumo de esas personas que no han podido pagar sus tarjetas y los comercios no consiguen vender sus productos o servicios.

Debido a que la principal problemática que desarrolla esta investigación es la falta de educación en el uso de las tarjetas de crédito, se busca brindar una serie de recomendaciones que puedan ayudar al lector a compartir el conocimiento y así generar un impacto positivo en la sociedad. Entidades estatales y privadas anteriormente se han dado a la tarea de implementar medidas de educación, pero no han conseguido generar una diferencia; prueba de ello es el creciente porcentaje de endeudamiento que con el desarrollo de la pandemia del COVID-19 se ha incrementado aún más. Los consumidores, a pesar de en ocasiones haber perdido su trabajo o ver recortarse sus ingresos, no eliminan el uso de estas. Lo cual da lugar a la pregunta: ¿qué se necesita para hacer conciencia en el uso adecuado de las tarjetas de crédito?

Para responder a las interrogantes anteriores, se realiza un análisis de los comportamientos de un grupo de personas, con el fin de concluir si es necesario brindar una serie de recomendaciones sobre el uso de las tarjetas de crédito; definir si la educación financiera de los costarricenses se expande a todos los grupos de edades y cuáles otras medidas deben ser tomadas por el gobierno y sus instituciones para revertir el efecto negativo que están provocando estos plásticos en la salud financiera y mental de los costarricenses. Además, toda la información que pueda ser recolectada será de gran beneficio, porque quedará plasmada para futuras investigaciones o para quien lo necesite, porque la situación financiera es un tema muy sensible.

Sabiendo la metodología y los objetivos que tiene este trabajo investigativo, es evidente que se busca un bien común. Este trabajo no estará limitado a un grupo específico de personas, es para todo aquel que necesite un poco de orientación sobre cómo utilizar sus cartones de crédito. En la medida de lo posible, se intenta proveer estrategias novedosas, aun cuando no se encuentren nuevas, se estará haciendo un consolidado de las mejores opciones o prácticas para mejorar la calidad de vida de más de 800 mil personas que utilizan el método de crédito en sus vidas diarias.

Revisión bibliográfica

Cuando se habla sobre la deuda de tarjetas de crédito, se puede relacionar fácilmente con la aplicación de altas tasas de interés. Las tarjetas de crédito no cobran tasas excesivas, si se utilizan de una buena manera; si son pagadas dentro de sus fechas límites, no generan altos cobros; entonces, no son malas, solo es cuestión de saber utilizarlas. Cuando se entra en mora con algún banco emisor de la tarjeta y ya los intereses sobre los saldos adeudados comienzan a *ahogarnos*, se empieza a ver afectada la salud financiera del consumidor. La página web del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia (BBVA, 2021) describe a la salud financiera como:

Estado de ser de la persona, el cual le permite cumplir perfectamente con sus obligaciones financieras, se encuentra en una situación de tranquilidad ante su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de su vida. (párr. 2)

La salud financiera no solo afecta la economía de una persona o empresa, sino que puede ser causa de algún otro problema de salud directo para el consumidor final o que llegue a afectar a los familiares inclusive, por ejemplo, el estrés financiero.

El estrés financiero se produce como consecuencia de los problemas económicos que generan ansiedad y producen sensación de vulnerabilidad o escasez. Un buen control de las finanzas es fundamental para prevenir este tipo de estrés y sus posibles efectos negativos en la salud física y mental. (Coca, 2021, párr. 1)

Para continuar con el punto sobre la salud y el estrés financiero que pueden ser ocasionados a partir de una deuda de tarjetas de crédito, se quiere externar que una buena planificación financiera y control de los números son herramientas fundamentales para no verse involucrado con este tipo de inconvenientes. De acuerdo con Moreno citado por Morales y Morales (2014), la planeación financiera es:

Una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo. (p. 7)

Si todas las personas que utilizan sus plásticos de crédito realizaran esta tarea, seguramente serían menos los casos de deuda, pero no es así; no toda la población cuenta con una buena educación financiera; hay quienes son tarjetahabientes, pero en realidad conocen muy poco de su funcionamiento. El conocimiento podría reducirse a saber que hay que gastar y pagar, pero fuera de eso no cuentan con un plan de números o por lo menos con un presupuesto simple. Bansefi citado por el Gobierno de México (s.f.) describe la educación financiera como:

Un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza. (párr. 1)

Debido al constante aumento de tarjetas de crédito que son colocadas cada año y, desde luego, al creciente endeudamiento por personas en su mayoría de clase media y baja, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC), en conjunto con la primera vicepresidencia de la República, han venido trabajando en una Estrategia Nacional de Educación Financiera, en la cual se hacen partícipes tanto instituciones públicas como privadas para implementar herramientas dirigidas a públicos meta específicos, con el fin de lograr un mayor empoderamiento financiero de la población (MEIC, 2018). Por otro lado, don Erick Jara, director de Investigaciones Económicas y de Mercado del MEIC, expresa que:

La cantidad de tarjetas en los períodos de estudio van en aumento, en unos más rápido que en otros, pero no deja de crecer. Esto conlleva a que también se dé el aumento en la morosidad por parte de los consumidores. Por ello, es muy importante que el tarjetahabiente conozca el plazo y fecha de corte para el pago de contado (para no pagar

intereses) y por supuesto, contar con un presupuesto personal o familiar que le permita ordenar sus finanzas y priorizar su gasto. (E. Jara, citado por MEIC, 2018, párr. 5)

Al finalizar el 2019, se da la aparición del virus SARS-CoV-2 con la propagación de su enfermedad contagiosa COVID-19 que terminó convirtiéndose en una pandemia. Según datos de la Organización Panamericana de la Salud (PAHO), el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la epidemia de COVID-19 como una emergencia de salud pública de preocupación internacional, siendo la principal caracterización de pandemia que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que afecta a un gran número de personas (PAHO, 2020). Entonces, la mayoría de países comienzan a introducir restricciones sanitarias como los *toques de queda*, por ejemplo, para frenar o mitigar el impacto de esta alrededor del mundo.

En Costa Rica, ante esta situación donde la actividad económica se vio paralizada por las restricciones, muchas personas comenzaron a perder su empleo, se alcanzó así un 22,0 % de tasa de desempleo, cifra récord de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020), pues representa un 10.6 % de incremento en comparación con los datos del mismo periodo en el año anterior. En general, la pandemia ha tenido efecto directo sobre la actividad laboral del país, pues el 43,1 % (1,02 millones) de la fuerza trabajadora tuvo alguna incidencia laboral como despido o reducción de jornada laboral, debido a los efectos COVID-19. Además, la informalidad mostró un incremento porque, al no haber múltiples opciones laborales, una alternativa es sumarse a lo informal, porque no es una opción estar sin laborar, el costo de vida es alto, no es fácil.

Debido a que la pandemia de COVID-19 causó problemas en el sector económico, turismo, social, etc., cobra sentido que muchas personas hayan optado por el financiamiento a través de tarjetas de crédito, terminando así en deudas a las que, al final, no todos quienes poseen esta modalidad pudieron hacer frente. Para utilizar un cartón de crédito, es necesario tener presente que sea posible cubrir sus costos en el corto plazo, pero, como no es así, hay quienes durante esta pandemia hicieron uso de ellas y no pudieron hacerle frente al pago. Debido a este problema, el gobierno central de Costa Rica y los diferentes bancos pusieron al servicio de los ciudadanos y consumidores una serie de acciones de ayuda directa a la economía. El Plan Proteger se puso en pie con su modalidad de otorgamiento de un bono a cierta parte de la población civil; en principio, va dirigido a aquellas personas que se han visto impactadas laboralmente por la mala situación económica que ha provocado la pandemia. El Bono Proteger se define como:

Una ayuda económica temporal de 3 meses que el Gobierno brinda a las personas que perdieron su empleo, se les redujo la jornada, se les suspendió temporalmente el contrato o están siendo afectadas laboralmente por la emergencia sanitaria ocasionada por COVID-19. Su fin es dar un alivio económico que permita cubrir necesidades básicas. (Presidencia de la República de Costa Rica, s.f., p. 1)

Además, instituciones como bancos públicos y privados, cooperativas, asociaciones de desarrollo y otras figuras implementaron medidas para contrarrestar el duro golpe que se produjo a los bolsillos.

Los bancos públicos y privados tomaron medidas para ayudar a sus clientes, más que todo con el tema de tarjetas de crédito, créditos, pago de intereses y demás, como respuesta a la solicitud del presidente Carlos Alvarado de que los bancos pudieran realizar gestiones para facilitar y flexibilizar el pago de las deudas en estos tiempos tan difíciles (Presidencia de la República de Costa Rica, 2020). En relación con las medidas sobre el pago de tarjetas de crédito, el Banco de Costa Rica, a solicitud de cada cliente, le otorgó un periodo de gracia de tres meses en el pago; en esos tres meses, no se les cobró ninguna comisión o algún tipo de interés por atraso. El Banco Popular adoptó una medida igual al brindar un periodo de 3 meses de gracia y el monto de esas cuotas serían trasladadas al saldo final y lo mismo el Banco Nacional, siendo así que al 30 de marzo del 2020 contaba con una prórroga a más de 107 mil créditos (incluidas las tarjetas de crédito), que se dividían en aproximadamente en 55,090 personas y 52,215 empresas.

Por su parte, los bancos privados también tomaron acciones donde lo más común fue dar tiempos de gracia en el pago de sus créditos, sin afectar el récord crediticio, además de colocar más opciones de créditos con fácil acceso para alivianar la situación económica. Esto fue logrado sin tanto problema, debido a la iniciativa del Banco Central, al reducir el encaje mínimo legal de los bancos y que así estos tuvieran más fondos disponibles para poder colocarlos en sus diferentes presentaciones de producto a personas y también empresas, en especial a las pymes (Presidencia de la República de Costa Rica, 2020).

Metodología

El tipo de investigación bajo el cual se desarrolla el presente estudio es cualitativo. La finalidad mediante esta metodología es recolectar datos que sirvan luego para comprender qué tan efectiva es la educación financiera de los costarricenses con el uso de tarjetas de crédito; además, una vez que se finalice con los métodos de recolección de datos y análisis de estos, se busca brindar una serie de recomendaciones sobre el buen uso de estas. Bonilla y Rodríguez (1997) citados por Monje (2011) mencionan que: “La investigación cualitativa se interesa por captar la realidad social ‘a través de los ojos’ de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto” (p. 13). “No parte de supuestos derivados teóricamente, sino que busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas” (Monje, 2011, p.13). El enfoque de la investigación será de carácter mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo a la vez; esto referente a la serie de cuestionamientos que serán realizados en los métodos de recolección de datos que se reducen a respuestas tanto de letras, así como números.

Sobre la población que servirá de muestra, serán personas con edades entre los 18 y los 50 años que cuenten con mínimo una tarjeta de crédito emitida por banco estatal o privado en Costa Rica y que residan en el Gran Área Metropolitana. Serán personas activas e inactivas de la fuerza laboral costarricense; no se distinguirá por el número de tarjetas o cuentas bancarias ligadas a las tarjetas. El tipo de muestreo será no probabilístico y también por conveniencia, esto debido a que

el instrumento de captación de información se aplicará a personas conocidas que pertenecen al grupo previamente mencionado. Estas personas se dividen entre amigos y conocidos, por lo que no se estará incurriendo en un resultado aleatorio de información. Además, como razón por la cual se determinó esta muestra de personas, se encuentra que es un segmento de la población costarricense que cuenta en su mayoría con estas herramientas. Por último, la técnica por emplear para la recolección de datos será una encuesta en línea que permita captar toda la información posible.

Con la encuesta se trata de obtener de forma sistemática y ordenada, información sobre las variables que intervienen en una investigación, y esto sobre una población o muestra determinada ... A diferencia del resto de técnicas de entrevista la particularidad de la encuesta es que realiza a todos los entrevistados las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación social similar; de modo que las diferencias localizadas son atribuibles a las diferencias entre las personas entrevistadas. (Universidad Pública de Navarra, s.f., p. 1)

Al finalizar con las encuestas realizadas, se continuará con el análisis para terminar la fase de estudio y enfocarse en el análisis de los datos que son mostrados a continuación.

Análisis de resultados

En este apartado, se exponen los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta *Producción y consumo responsable - Tarjetas de crédito*; esta fue aplicada a una población total de 64 personas distribuidas entre hombres y mujeres mayores de 18 y hasta los 50 años, ya sea que trabajen o no y que cuenten con una o más tarjetas de crédito; además, que sean residentes del Gran Área Metropolitana. La selección de la población fue por conveniencia y la encuesta fue construida de manera que los datos pudieran ser consolidados de forma cualitativa en su mayoría, pero sin descartar el método cuantitativo.

Como primer punto, en la tabla 1 se muestra la constitución de la población seleccionada para garantizar así un mejor entendimiento de todos los datos recolectados; además, brindar una idea más clara de que el alcance de esta fue limitado y no abarca a personas de todos los extractos sociales.

Para el análisis del primer objetivo que trata sobre concluir si es necesario brindar una serie de recomendaciones sobre el uso de las tarjetas de crédito, primeramente, se indagó sobre cuál es el nivel de importancia que la población le da al uso de tarjetas de crédito. Para ello, se planteó tal pregunta y, de esta manera, se obtuvo un resultado clave sobre la población empleada y desempleada que generó un contraste de respuestas porque, en este caso, las personas empleadas sí consideran que el tener al menos una tarjeta de crédito es de alto nivel de importancia, pero las personas sin empleo se dividen la opinión sobre importancia.

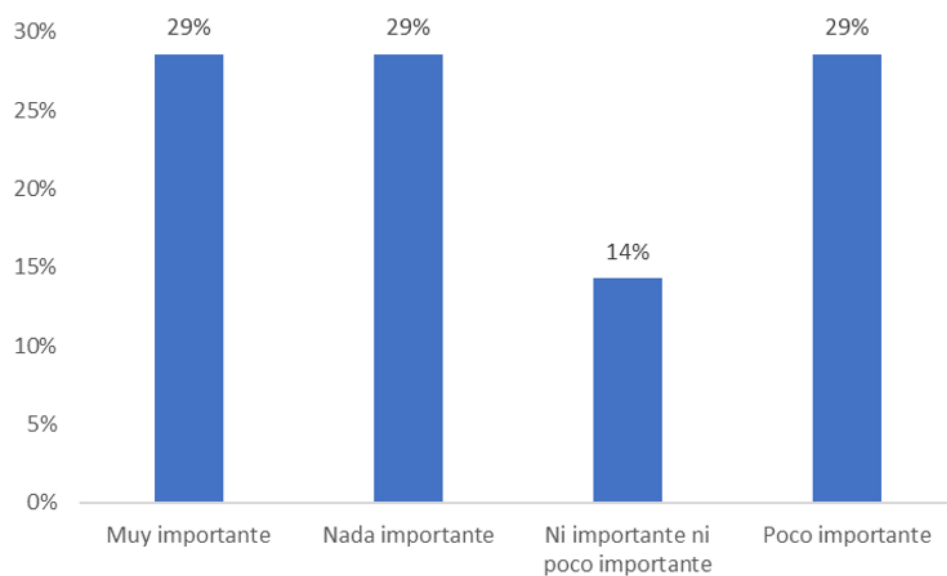
Tabla 1

Perfil del encuestado. Características sociodemográficas y económicas de la población encuestada.

Rubro	Porcentaje
Sexo	
Masculino	43.80%
Femenino	56.20%
Rango de edad	
20 - 30 Años	78.10%
30 - 35 Años	7.80%
35 - 40 Años	4.70%
40 - 45 Años	9.40%
Estado civil	
Soltero (a)	70.30%
Casado (a)	17.20%
Unión libre	10.90%
Divorciado (a)	1.60%
Viudo (a)	0%
Nivel educación	
Primaria completa o menos	1.60%
Primaria completa	3.10%
Secundaria incompleta	4.70%
Secundaria completa	9.40%
Universidad incompleta	39.10%
Universidad completa	42.20%
Condición laboral	
Trabajador	89.10%
No trabajo	10.90%
Rango de ingresos mensuales	
Menos de 500,000 colones	39.70%
De 500,001 a 1,000,000 colones	34.90%
De 1,000,001 a 1,500,000 colones	15.90%
De 1,500,001 a más	9.50%

Figura 1

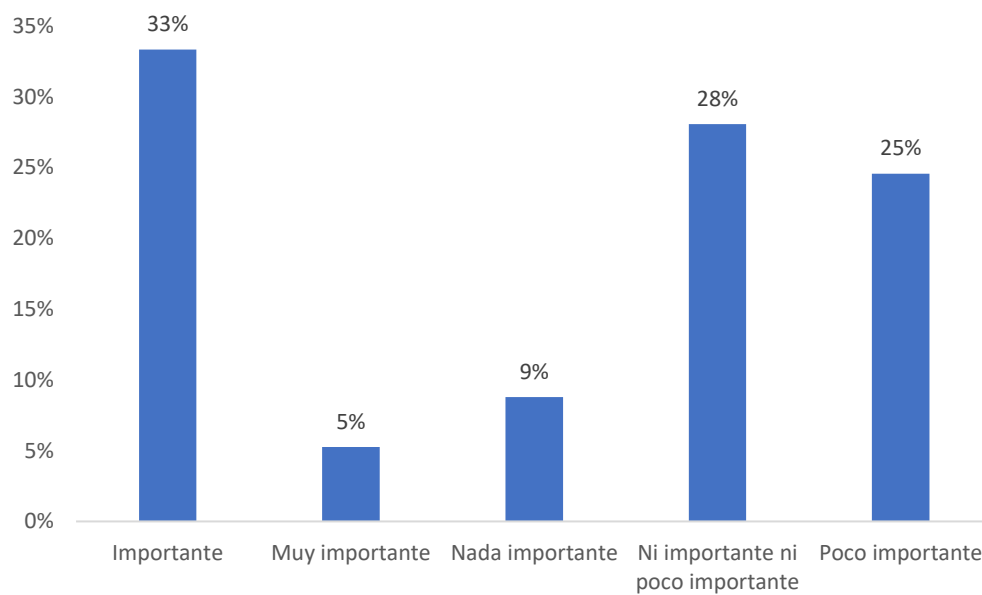
*Importancia de contar con al menos una tarjeta de crédito
Personas desempleadas
(Distribución porcentual)*



Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

Figura 2

*Importancia de contar con al menos una tarjeta de crédito
Personas empleadas (Distribución porcentual)*

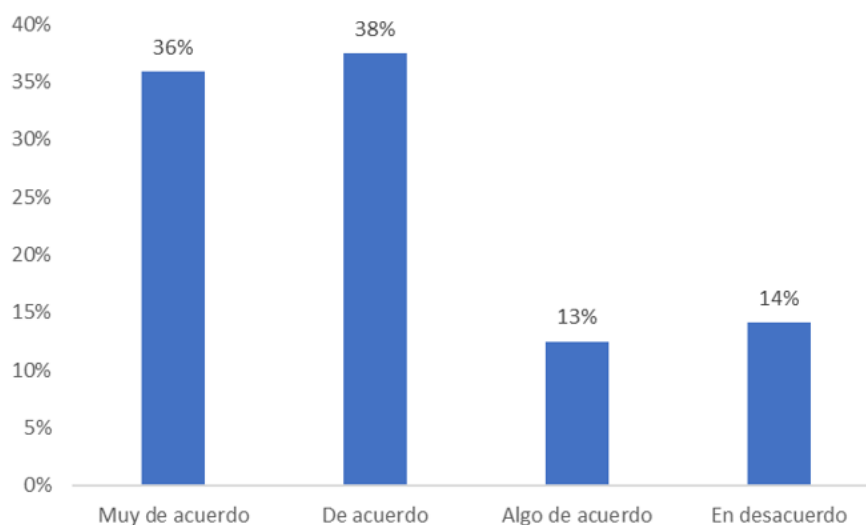


Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

Continuando con los resultados obtenidos sobre el primer objetivo, la mayoría de las personas encuestadas consideran que sí hacen un buen uso de las tarjetas de crédito; el 73,4 % afirmó estar de acuerdo o muy de acuerdo sobre este criterio; un 12.5 % cree tener cierto buen uso de estas y un 14.1 % afirma estar en desacuerdo con el buen uso que le dan. Además, indirectamente confirma que el 100 % de la población consultada tiene una o más tarjetas.

Figura 3

*Consideración sobre el buen o mal uso de las tarjetas de crédito
Población total (Distribución porcentual)*



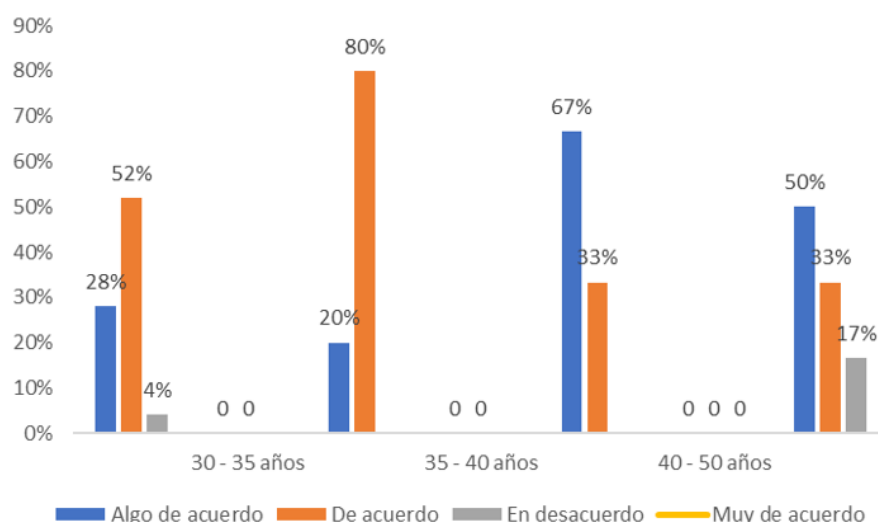
Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

De acuerdo con la muestra realizada, un 75 % en contra de un 25 % de las personas sí saben cómo utilizar las diferentes herramientas que ofrecen las tarjetas de crédito. Seguidamente, la mayoría de las personas concuerdan en que sí conocen bien los beneficios que ofrecen esas entidades emisoras de plásticos de crédito. Continuando con este tema, las personas sí saben de los puntos clave que se deben tener en cuenta con este instrumento, como las fechas de corte, de pago, cuál es la tasa de interés que genera usarla y también cuál es el interés moratorio.

En relación con el segundo objetivo, los resultados muestran, en general, que la población sí cuenta con una aceptable educación financiera. Para muestra de esto, se evidencia la obtención de respuestas sobre si cuentan con un buen conocimiento sobre el uso de los instrumentos financieros y también si acostumbran a elaborar un control sobre sus finanzas personales como lo son los presupuestos mensuales o control de ingresos y gastos. Tal como se muestra en la figura 4, la mayor parte de las opiniones en todos los rangos de edades es que sí se encuentran de acuerdo o algo de acuerdo. La mayor parte de la población son las personas que se ubican en el rango de edades de 20 a 30 años y es aquí donde un 52 % opina que sí están de acuerdo. Seguidamente, las personas incluidas en el rango de 30 a 35 años se inclinan hacia estar de acuerdo, lo mismo con el tercer, cuarto y quinto segmento de edades; todos concuerdan en que sí deben tener ese atributo.

Figura 4

*Tenencia de una buena educación respecto al uso de instrumentos financieros
Población total (Distribución porcentual)*



Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

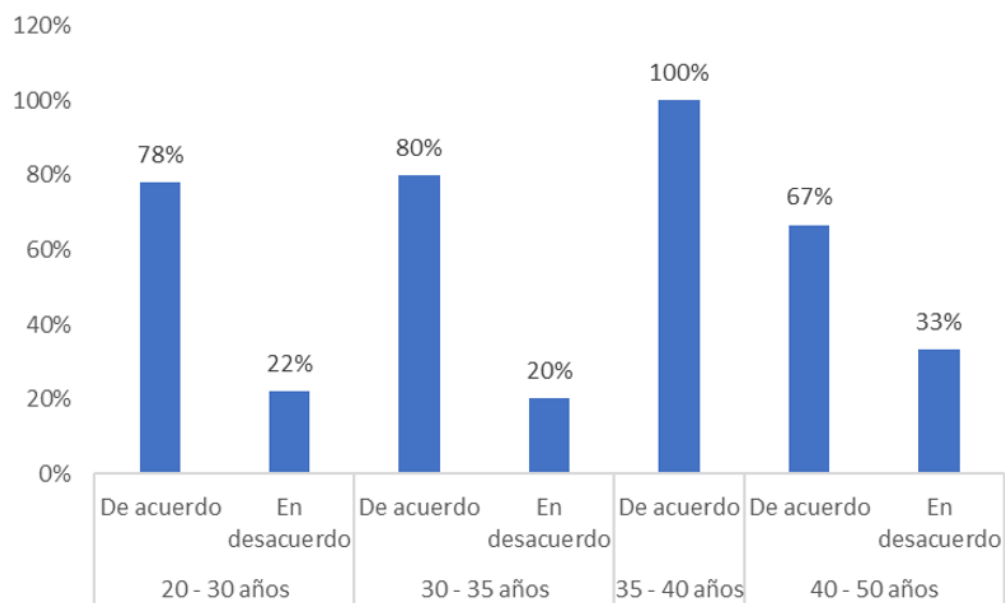
También las personas comparten sus conocimientos con sus familiares o personas allegadas, esto incrementa el alcance en personas de todas las edades posibles, no necesariamente solo menores, sino que no se limita a un grupo en específico. Como parte de los conocimientos y prácticas que se pueden inculcar, está el no tener que destinar muchos recursos percibidos al pago de deuda que puede ser de cualquier tipo. Al recolectar las respuestas, tomando como referencia a la población total, un 43.8 % solamente destina de 0-10 % para pago de deuda y un 34.4 % destina entre el 10-25 %; al sumar ambos y colocarlos en un panorama más amplio, más del 75 % solo gasta menos del 25 % para pagar cuentas.

Para profundizar más sobre los resultados de este segundo objetivo, una mayoría de respuestas se inclinaron a que sí tienen un control de ingresos y gastos o presupuesto. Específicamente en el rango de 20-30, el 78 % se encuentra a favor; de 30-35, el 80 % sí cuenta con uno; de 35-40 los encuestados totales concuerdan con la tenencia y en el último rango de 40-50, el 67 % también cuenta.

Además de tener este método de control financiero, de manera general, el 85.9 % cuenta con un plan de ahorro de cualquier tipo (lo que se busca medir es si tiene o no, la categoría de ahorro no se limita a uno en específico). De acuerdo con la separación por estado civil, el segmento de población en matrimonio cuenta con un ahorro, el grupo de divorciados en su totalidad lo tienen, la división de solteros también, reflejando un 87 % de acuerdo con el ahorro y, por último, las personas en unión libre también lo tienen.

Figura 5

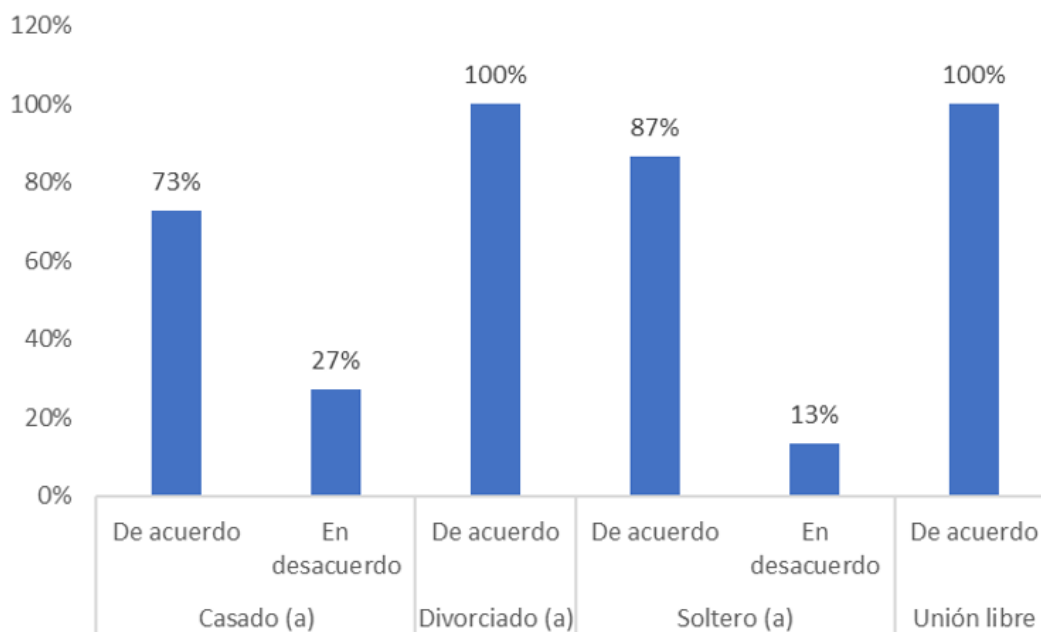
*Tenencia de algún método de control financiero
Población total (Distribución porcentual)*



Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

Figura 6

*Tenencia de algún plan de ahorro
Población total (Distribución porcentual)*

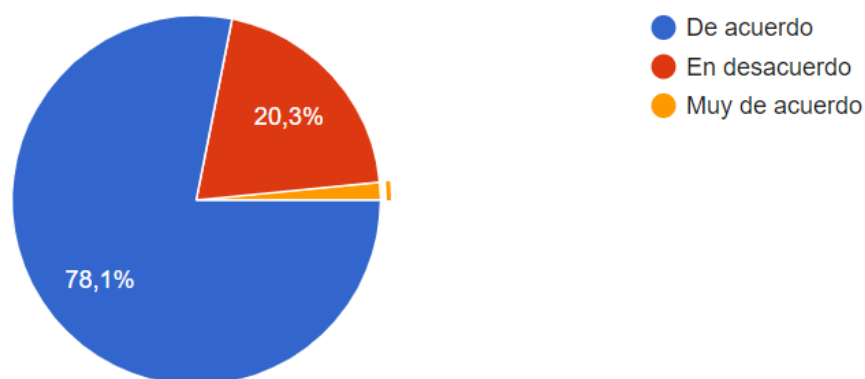


Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

Sabiendo que el tercer objetivo busca definir cuáles otras medidas deben ser tomadas por el gobierno y sus instituciones para revertir el efecto negativo de las tarjetas de crédito, se dirigió una serie de interrogantes acerca de quién es la responsabilidad de implantar la educación financiera. De esta manera, el 79.7 % de los encuestados opina que brindar este conocimiento a las nuevas generaciones es responsabilidad de los hogares; mientras que el 20.3 % no lo percibe así. El 65.6 % dice que nunca ha participado en algún programa de educación financiera impartido por alguna institución pública, siendo entonces que solamente un 1.16 % del total de personas participa siempre que se organizan estos eventos, un 10.9 % algunas veces asiste y un 21.9 % casi nunca.

Figura 7

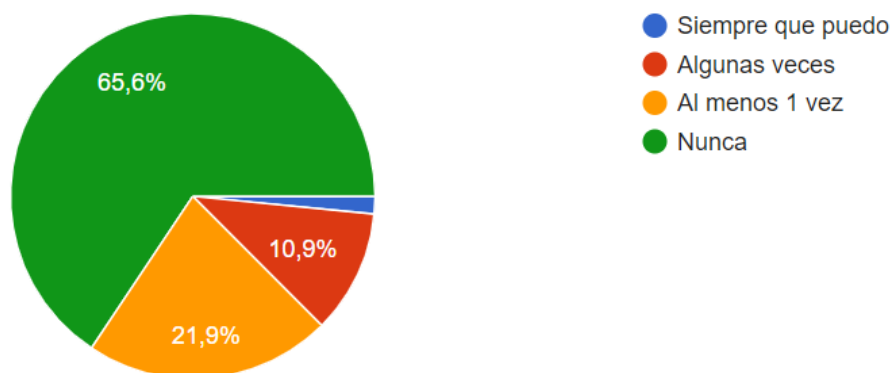
*Responsabilidad de los hogares de implantar una buena responsabilidad financiera
Población total (Distribución porcentual)*



Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

Figura 8

*Participación de la población en algún programa de educación financiera por parte de instituciones públicas.
Población total (Distribución porcentual)*



Nota. Elaboración propia basada en los datos obtenidos de la encuesta aplicada, 2021.

Discusión

Primeramente, respecto a este apartado, una vez que se seleccionó la población para aplicar la encuesta, no se tenía estimado cómo podía resultar la variación final en relación con el género, no se sabía si más mujeres u hombres iban a participar; sobre el rango de edad, este se limitó a un rango entre los 20 y 50 años, personas divididas entre los distintos estados civiles, etc. Aunque se hizo una muestra por conveniencia, esto no significa que los resultados serían los esperados en un comienzo.

Para comenzar, el problema planteado que dio origen a esta investigación es que el endeudamiento debido a las tarjetas de crédito viene en aumento desde hace años y se esperaba concluir con más resultados que dieran paso a esa conclusión, sobre si es necesario brindar recomendaciones para el uso de las tarjetas. Al comenzar a recolectar los datos, se concluye que las respuestas van en otra dirección a lo esperado; en este punto, por ejemplo, las personas encuestadas sí consideran que administran bien sus tarjetas, pero ellas son una muestra de la clase trabajadora (aproximadamente 20-50 años), que es la que cuenta con más deuda. Entonces, se crea ese contraste, porque ellos dicen una cosa, pero los datos de investigaciones anteriores no lo soportan de la misma manera. Otro punto que sigue relacionado con el objetivo número 1 es que los datos concluyen que esas personas en representación de una población finita sí conocen bien los puntos clave que giran en torno a su tarjeta, como fechas de corte, tasas de interés, financiamientos, etc. Todo esto rechazando una hipótesis informal de que el conocimiento del funcionamiento de las tarjetas no sería suficiente.

Como parte del segundo y tercer objetivo, la mayoría dice que tiene una buena educación financiera, en el mayor de los casos se cuenta con algún tipo de presupuesto o control de gastos; los ahorros están presentes en un 85.9 % de los encuestados, esas personas le transmiten los conocimientos a los familiares o allegados, pero los datos de investigaciones previas los refutan; la clase trabajadora es la más afectada. Los datos aquí recolectados sin problema alguno pueden mostrar que el conocimiento financiero se expande a todos los grupos de edades, sin importar el nivel de escolaridad, rango de ingresos mensuales o condición laboral. Adicional a eso, la mayoría de las personas expone que la educación financiera se debe aprender en casa, y claro, como ellos transmiten conocimientos a sus allegados, entonces, es aquí donde se fortalece el círculo del aprendizaje porque, de acuerdo con la recolección de datos, las personas nunca o casi nunca asisten a programas de educación y formación financiera que son impartidos por algún órgano estatal. En fin, no se crea una correlación fuerte con lo recolectado en esta investigación y lo que ya ha sido previamente observado.

Conclusiones

El análisis de los comportamientos de una población debería ser suficiente para crear conclusiones y puntos de vista concretos relacionados a un tema en específico. Si se hace referencia a investigaciones y redacciones anteriores, es claro que la situación con las tarjetas de crédito en Costa Rica no es tan favorable, de acuerdo con esas fuentes, la educación financiera en los costarricenses es necesaria. La clase trabajadora es golpeada fuertemente y son las personas entre los 20 y 50 años quienes están relacionadas con este problema.

El principal objetivo del presente estudio fue investigar sobre la situación de este fenómeno que es de interés político-económico; el reto es grande, porque existe información, pero en muchos de los casos no es tan verás como se quisiera. Por esto, la elección de las personas que serían tomadas en cuenta fue por conveniencia; se quería comprobar una hipótesis planteada casi de manera automática, debido a la gran cantidad de información que existe sobre la situación de miles de costarricenses con el crédito.

La importancia de estudiar este fenómeno consiste en que hay personas que se despiertan día a día con el pensamiento lleno de preocupaciones monetarias que fueron generadas a partir del mal uso de una simple tarjeta de crédito que, tal como se expuso al inicio del trabajo, solo debería ser un instrumento de financiamiento a corto plazo, donde los intereses sean capaces de ser cubiertos por el poder adquisitivo de las personas que contraen la responsabilidad de pagarlas. La importancia también se encuentra en poder ofrecer un ambiente más reciente de cómo es el comportamiento de personas que conviven con las tarjetas de crédito, ya sea en pequeña, mediana o grande escala.

Los datos aquí expuestos se espera que sean de utilidad para futuras investigaciones relacionadas con el tema de deuda costarricense; investigaciones que quieran soportar una hipótesis relacionada al conocimiento y desarrollo en cultura de educación financiera, por ejemplo, o simplemente que sirva de referencia para actualizarse con datos reales y sin ningún tipo de manipulación, sobre cómo se desarrolla este tema al pasar del tiempo; donde en el 2021, en pleno siglo XXI, Costa Rica no puede ser catalogado como un país desarrollado, debido a inconvenientes como el aumento de la deuda tanto poblacional como la deuda de Estado.

Para finalizar, está claro decir que nunca es suficiente la constante actualización y estudio de los patrones económicos que se desarrollan a diario y que, eventualmente, pueden afectar a más de un segmento de la población. Es crucial que, desde los hogares y en los centros educativos, se inculque una cultura de desarrollo económico donde, primero, se haga énfasis en que las finanzas personales deberían ser manejadas de una forma adecuada para que como población se adopte un estilo de vida diferente.

Referencias

- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia. (7 de julio de 2021). *¿Qué se entiende por salud financiera?* Recuperado el 26 de noviembre de 2021 de <https://www.bbva.com/es/que-se-entiende-por-salud-financiera/>
- Banco Santander. (s.f.). *Diferencia entre tarjeta de crédito y débito*. Recuperado el 30 de septiembre 2021 de <https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/tarjetas/diferencias-tarjeta-credito-debito>
- Coca, M. (8 de julio de 2021). *¿Qué es el estrés financiero y cómo afecta a la salud?* BBVA. Recuperado el 26 de noviembre de 2021 de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-estres-financiero-y-como-afecta-a-la-salud/>
- Gobierno de México. (s.f.). *Educación Financiera*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021 de <https://www.gob.mx/bancodelbienestar/documentos/que-es-la-educacion-financiera>
- Gudiño, R. (21 de noviembre de 2020). Tarjetas de crédito son la principal causa de endeudamiento del tico. *La República*. <https://www.larepublica.net/noticia/tarjetas-de-credito-son-la-principal-causa-de-endeudamiento-del-tico>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (5 de noviembre de 2020). *Encuesta Continua de Empleo, III Trimestre 2020*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021 de <https://www.inec.cr/noticia/tasa-de-desempleo-llego-al-22>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. (2018). *En nueve años tarjetas de crédito aumentaron un 125%*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021 de <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/936/en-nueve-anos-tarjetas-de-credito-aumentaron-un-125.php>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, A. y Morales J.A. (2014). *Planeación Financiera*. Grupo Editorial Patria. <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074382167.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (11 de marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021 de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Presidencia de la República de Costa Rica. (18 de marzo de 2020). *Gobierno instruye a los bancos comerciales del estado a readecuar los créditos*. Recuperado el 26 de noviembre de 2021 de <http://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/03/gobierno-instruye-a-los-bancos-comerciales-del-estado-a-readecuar-los-creditos/>

Presidencia de la República de Costa Rica. (s.f.). *Plan Proteger*. Organización Iberoamericana de la Seguridad Social. <https://oiss.org/wp-content/uploads/2020/09/Bono-Proteger-CR.pdf>

Universidad Pública de Navarra. (s.f.). *Tipos de encuestas y diseños de investigación*. http://www.unavarra.es/personal/vidaldiaz/pdf/tipos_encuestas.PDF

Anexo A. Encuesta aplicada

Encuesta dirigida a personas con edades entre los 18 y los 50 años que cuenten con mínimo una tarjeta de crédito emitida en Costa Rica y que residan en el Gran Área Metropolitana. Serán personas activas e inactivas de la fuerza laboral costarricense; no se distinguirá por el número de tarjetas o cuentas bancarias ligadas a las tarjetas.

Objetivo general del estudio. Analizar la educación financiera de una población con rango de edad entre 18 y 45 años con respecto al uso de tarjetas de crédito.

Tema de investigación. Producción y consumo responsable - Tarjetas de crédito.

Encabezado-Presentación de la encuesta. Esta encuesta busca entender qué tan efectiva es la educación financiera de los costarricenses con el uso de tarjetas de crédito, además, con base en los resultados obtenidos, brindar una serie de estrategias financieras para mejorar el uso de este instrumento.

Objetivo específico 1. Concluir si es necesario brindar una serie de recomendaciones sobre el uso de las tarjetas de crédito.

1. En su opinión, ¿qué tan importante considera la tenencia de una o más tarjetas de crédito?
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. Ni importante ni poco importante
 - d. Poco importante
 - e. Nada importante

2. ¿Sabe cómo utilizar las diferentes herramientas/beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

3. ¿Conoce los beneficios que ofrece alguna institución emisora de tarjetas de crédito?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

4. En su opinión, ¿considera que administra bien sus tarjetas de crédito?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

5. ¿Conoce bien los puntos clave de pago de sus tarjetas de crédito, tales como fecha de corte, fecha de pago, tasa de interés, interés moratorio, etc.?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

6. ¿En tiempos de COVID-19 ha tenido que recortar gastos que normalmente destinaba al pago de tarjetas de crédito?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

7. En caso de contar con CRC 5,000,000.00 libres, ¿qué haría usted?
 - a. Ocio
 - b. Invertirlos
 - c. Pago de deudas
 - d. Crear un ahorro

Objetivo específico 2. Definir si la educación financiera de los costarricenses se expande a todos los grupos de edades.

1. ¿Considera que tiene una buena educación financiera respecto al uso de instrumentos financieros?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

2. ¿Cuenta con algún método de control financiero personal, por ejemplo, un presupuesto mensual?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

3. ¿Cuenta con algún tipo de ahorro de manera mensual?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

4. ¿Cuenta con algún tipo de retiro (pensión) anticipado?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

5. ¿Sus conocimientos financieros los comparte con sus familiares o allegados?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

6. ¿En promedio, cuál es el rango de porcentaje que representa sus ingresos dirigidos al pago de alguna deuda?
 - a. 0 – 10%
 - b. 10% - 25%
 - c. 25% - 50%
 - d. Más de 50%

7. ¿Considera como mejor opción el financiamiento en colones o dólares?
 - a. Colones
 - b. Dólares

Objetivo específico 3. Definir qué otras medidas deben ser tomadas por el gobierno y sus instituciones para poder revertir el efecto negativo que están provocando las tarjetas de crédito en la salud financiera y mental de los costarricenses.

1. ¿Considera que la falta de educación financiera existente en la población es responsabilidad de los hogares?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

2. ¿Considera que la falta de educación financiera existente en la población es responsabilidad del gobierno?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

3. ¿Ha participado en programas de educación financiera impartidos por alguna institución pública?
 - a. Siempre que puedo
 - b. Algunas veces
 - c. Al menos una vez
 - d. Nunca

4. ¿Considera que las tarjetas de crédito son buen o mal instrumento financiero?
 - a. Bueno
 - b. Malo

5. ¿Debería el gobierno trabajar en proyectos de ley que disminuyan más las tasas de interés de los créditos?
 - a. Muy de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Algo de acuerdo
 - d. En desacuerdo

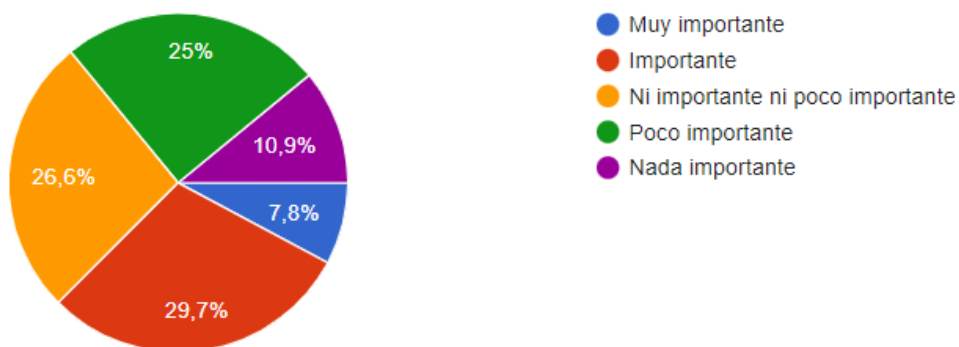
Anexo B. Gráficos de datos de la encuesta aplicada

Figura 1B

Respuestas recibidas para la pregunta 1 de la sección 1

En su opinión, ¿qué tan importante considera la tenencia de una o más tarjetas de crédito?

64 respuestas



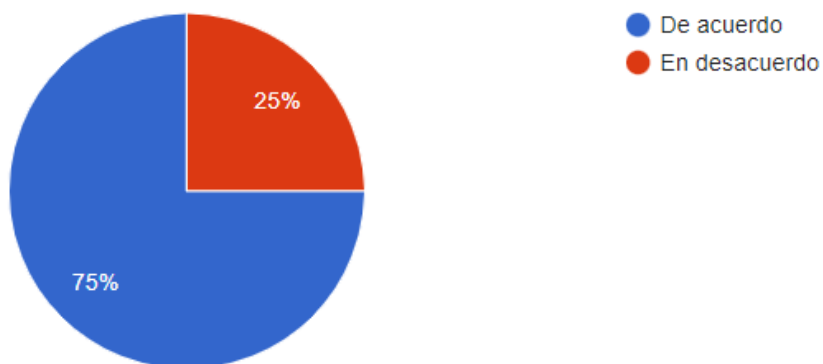
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 2B

Respuestas recibidas para la pregunta 2 de la sección 1

¿Sabe cómo utilizar las diferentes herramientas/beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito?

64 respuestas



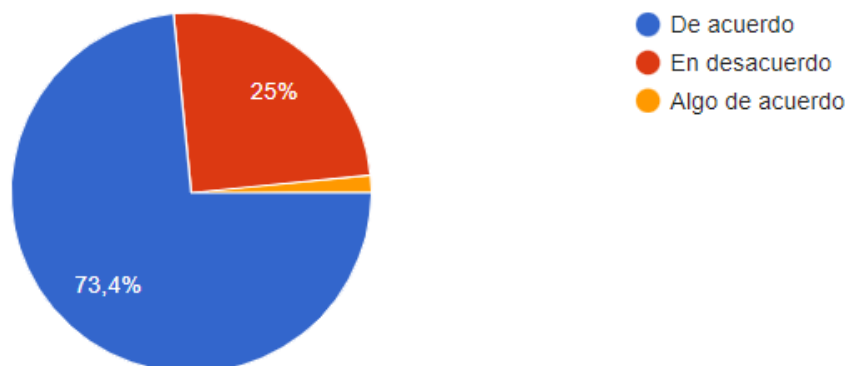
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 3B

Respuestas recibidas para la pregunta 3 de la sección 1

¿Conoce los beneficios que ofrece alguna institución emisora de tarjetas de crédito?

64 respuestas



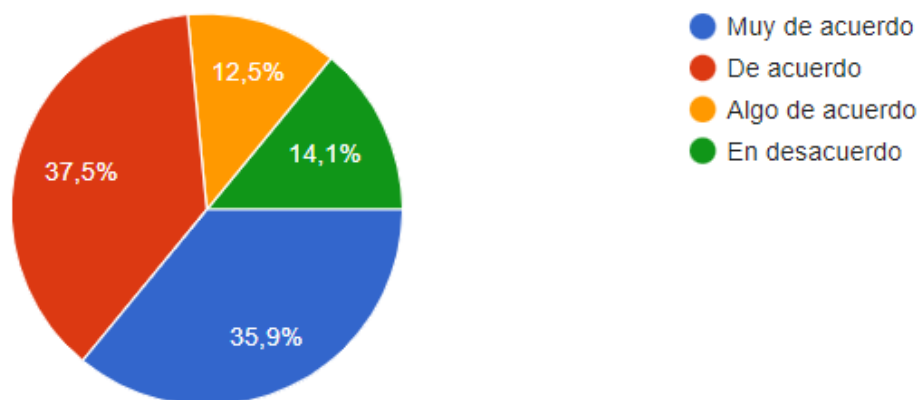
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 4B

Respuestas recibidas para la pregunta 4 de la sección 1

En su opinión, ¿considera que administra bien su o sus tarjetas de crédito?

64 respuestas



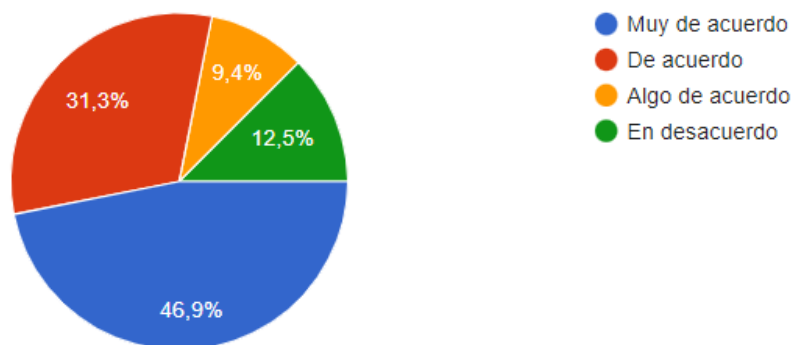
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 5B

Respuestas recibidas para la pregunta 5 de la sección 1

¿Conoce bien los puntos clave de pago de su o sus tarjetas de crédito, tales como fecha de corte, fecha de pago, tasa de interés, interés moratorio, etc?

64 respuestas



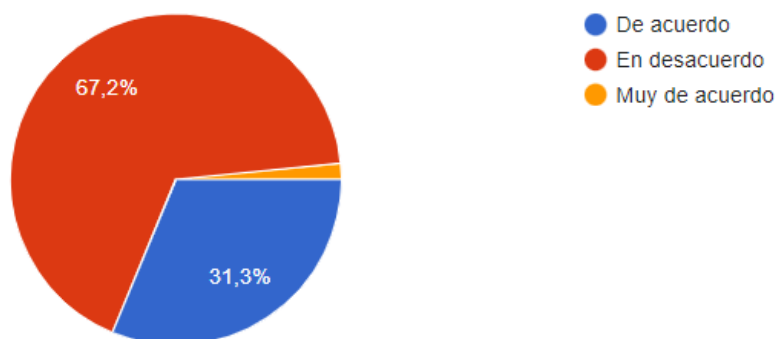
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 6B

Respuestas recibidas para la pregunta 6 de la sección 1

¿En tiempos de COVID-19 ha tenido que recortar gastos que normalmente destinaba al pago de tarjetas de crédito?

64 respuestas



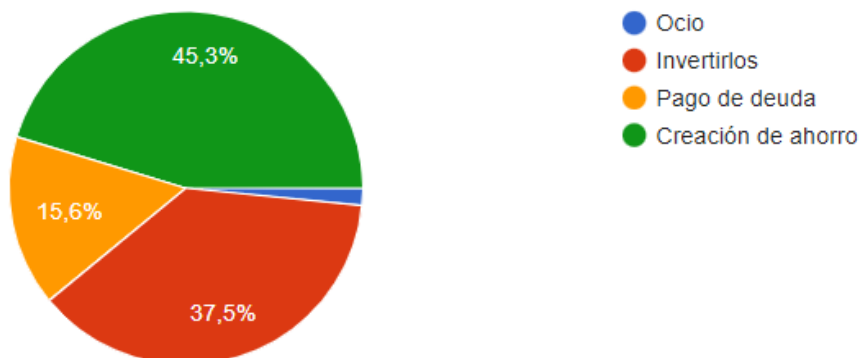
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 7B

Respuestas recibidas para la pregunta 7 de la sección 1

En caso de contar con CRC 5,000,000.00 (cinco millones de colones) libres ¿qué haría usted?

64 respuestas



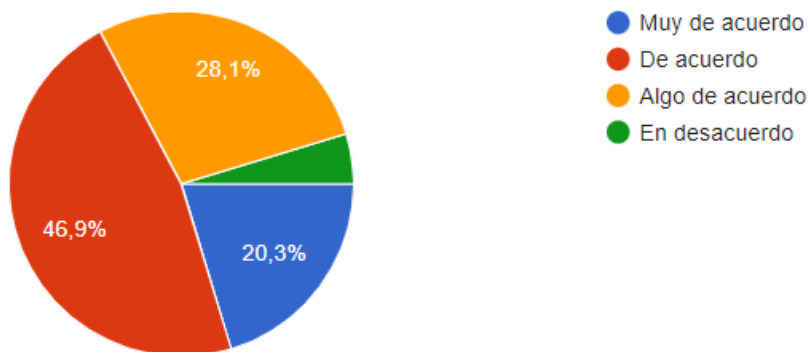
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 8B

Respuestas recibidas para la pregunta 1 de la sección 2

¿Considera que tiene una buena educación respecto al uso de instrumentos financieros?

64 respuestas



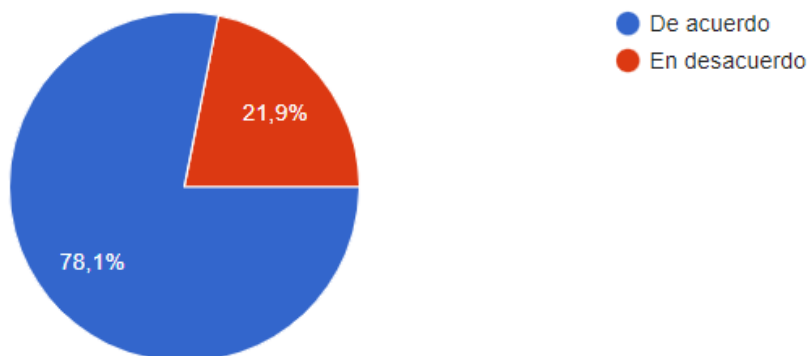
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 9B

Respuestas recibidas para la pregunta 2 de la sección 2

¿Cuenta con algún método de control financiero personal, por ejemplo, un presupuesto mensual?

64 respuestas



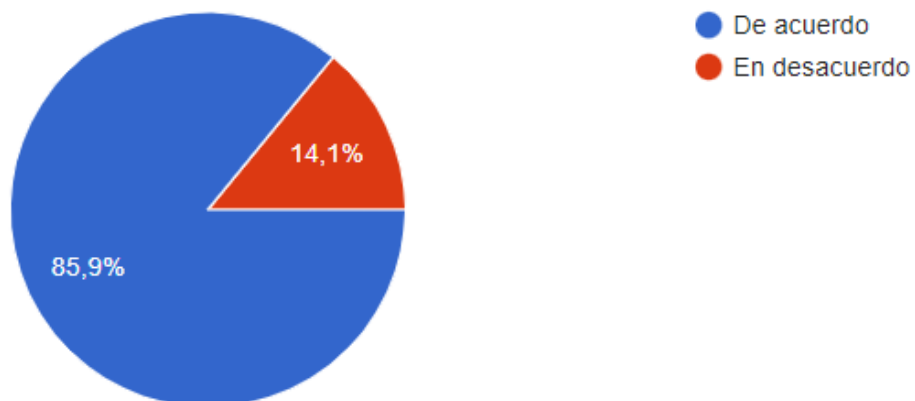
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 10B

Respuestas recibidas para la pregunta 3 de la sección 2

¿Cuenta con algún tipo de ahorro de manera mensual?

64 respuestas



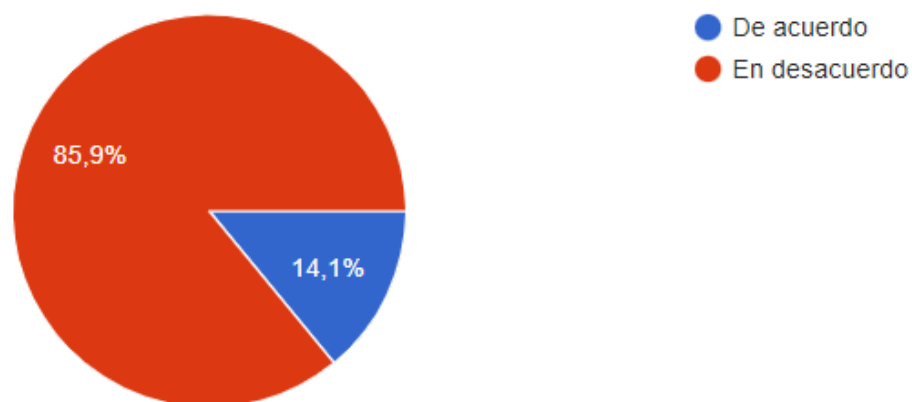
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 11B

Respuestas recibidas para la pregunta 4 de la sección 2

¿Cuenta con algún tipo de retiro (pensión) anticipado?

64 respuestas



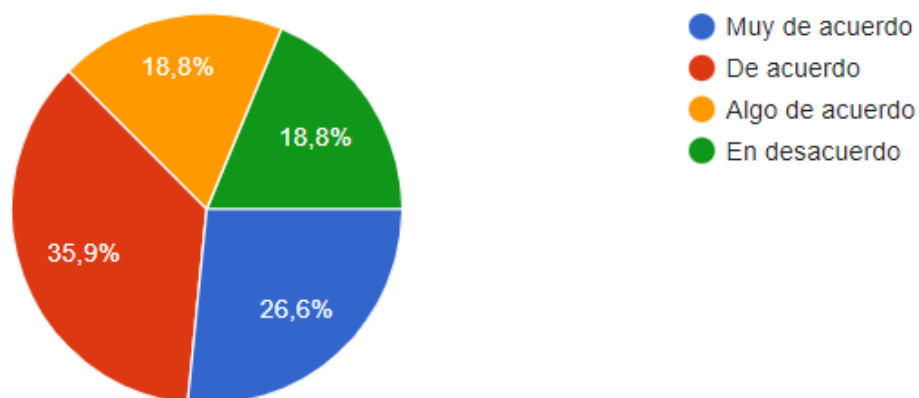
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 12B

Respuestas recibidas para la pregunta 5 de la sección 2

¿Sus conocimientos financieros los comparte con sus familiares o allegados?

64 respuestas



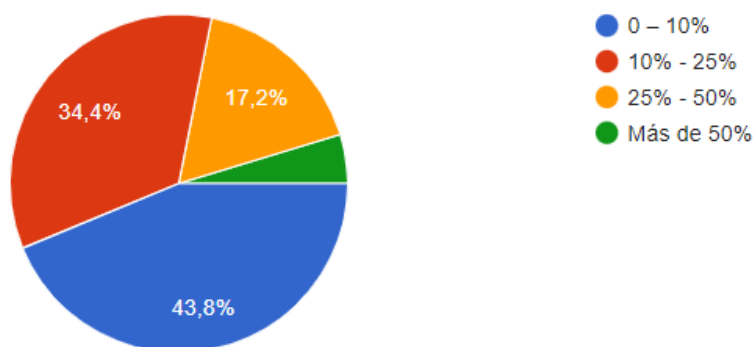
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 13B

Respuestas recibidas para la pregunta 6 de la sección 2

¿En promedio, cual es el rango de porcentaje que representa sus ingresos dirigidos al pago de alguna deuda?

64 respuestas



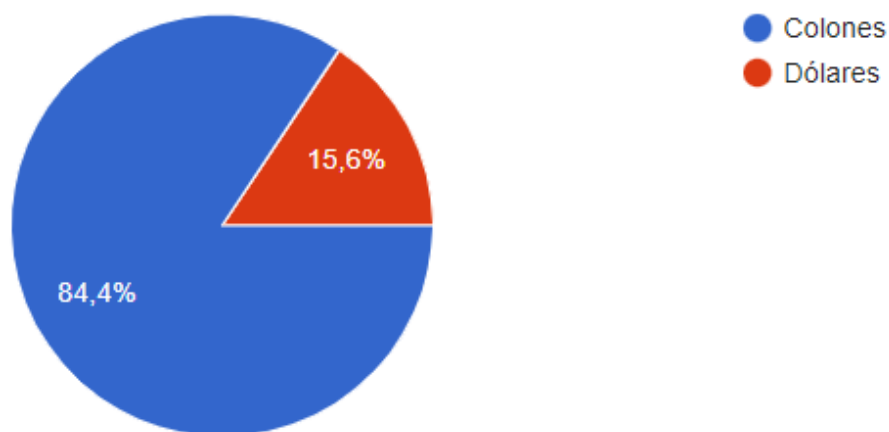
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 14B

Respuestas recibidas para la pregunta 7 de la sección 2

¿Considera como mejor opción el financiamiento en colones o dólares?

64 respuestas



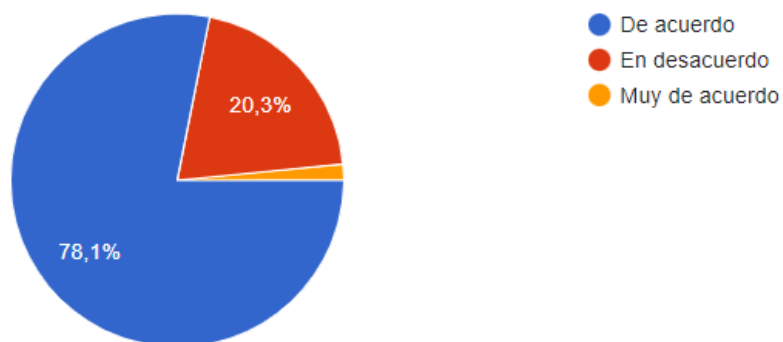
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 15B

Respuestas recibidas para la pregunta 1 de la sección 3

¿Considera que la falta de educación financiera existente en la población es responsabilidad de los hogares?

64 respuestas



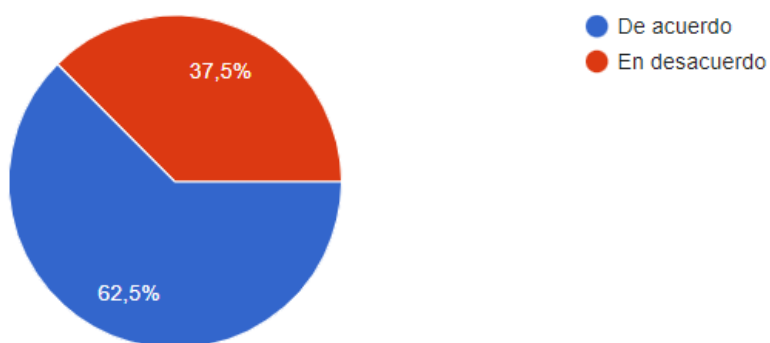
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 16B

Respuestas recibidas para la pregunta 2 de la sección 3

¿Considera que la falta de educación financiera existente en la población es responsabilidad del gobierno?

64 respuestas



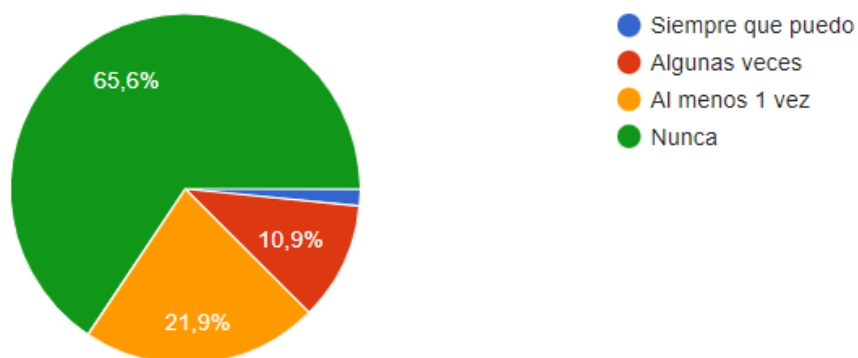
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 17B

Respuestas recibidas para la pregunta 3 de la sección 3

¿Ha participado en programas de educación financiera impartido por alguna institución pública?

64 respuestas



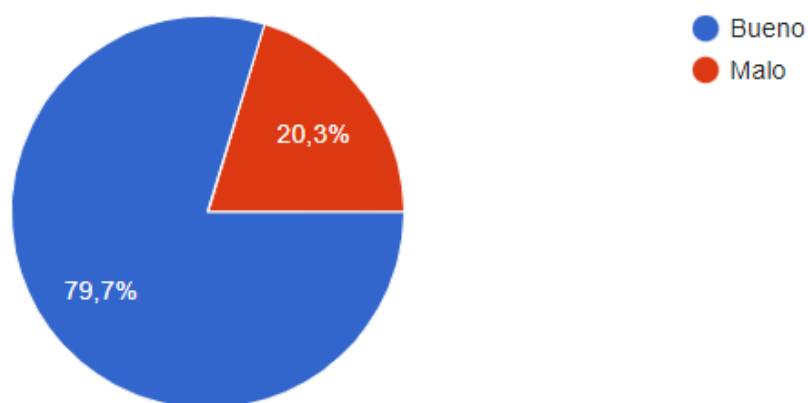
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 18B

Respuestas recibidas para la pregunta 4 de la sección 3

¿Considera que las tarjetas de crédito son buen o mal instrumento financiero?

64 respuestas



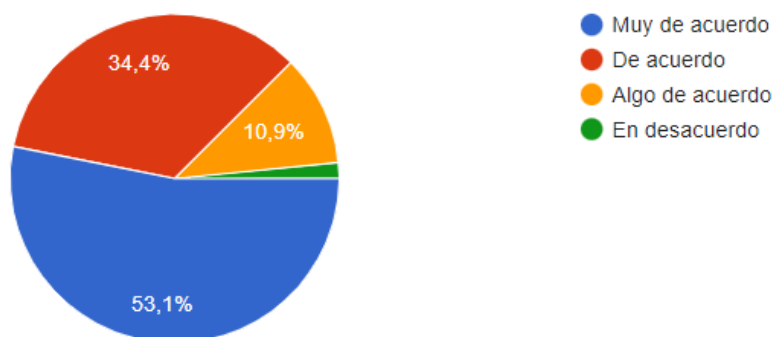
Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Figura 18B

Respuestas recibidas para la pregunta 5 de la sección 3

¿Debería el gobierno trabajar en proyectos de ley que disminuyan más las tasas de interés de los créditos?

64 respuestas



Nota. Adaptado de formularios de Google, 2021.

Anexo C. Carta de revisión filológica

San José, 5 de diciembre de 2021

Señores(as):

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Estimados señores(as):

Yo, María Fernanda Sanabria Coto, cédula de identidad 114290780, bachiller en Filología española graduada en la Universidad de Costa Rica, perteneciente a la Asociación Costarricense de Filólogos (ACFIL), carné 225 y al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes de Costa Rica (COLYPRO), código 75402, hago constar que he revisado el documento titulado:

¿Qué tan efectiva es la educación financiera de los costarricenses con el uso de tarjetas de crédito? Estrategias financieras para mejorar el uso de este instrumento

Dicho documento fue elaborado por Félix Pedro Zúñiga Quintanilla, cédula de identidad 207820024, con el fin de optar al grado de Licenciatura en Finanzas. He revisado y corregido aspectos tales como construcción de párrafos, vicios del lenguaje trasladados a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico.

Atentamente,

Fernanda S. Coto.



María Fernanda Sanabria Coto
Asociación Costarricense de Filólogos. Carné nro. 225
Colypro. Código 75402
fernanda.sanabria@filologos.cr
Teléfono: +506 6022 9569

MARIA
FERNANDA
SANABRIA
COTO
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
MARIA FERNANDA
SANABRIA COTO
(FIRMA)
Fecha: 2021.12.05
14:05:18 -06'00'