

“Estudio evolutivo del endeudamiento financiero de la población en condición de desempleo del Gran Área Metropolitana (GAM) a raíz del COVID-19.”

*Valeska Espinoza Rivera, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología,  
Licenciatura en finanzas, 2020*

Valeska Espinoza Rivera, Bachiller Contaduría, opta por el grado de licenciatura en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT, para contacto con el autor escribir a [valeska0492@gmail.com](mailto:valeska0492@gmail.com)

## **Resumen:**

La necesidad de información para las personas afectadas en condición de desempleo quienes a causa del conflicto de ingresos generado por la pandemia COVID-19, debieron tomar financiamientos para solventar sus deudas o para su situación diaria. Quienes por poco conocimiento de educación financiera se vieron involucrados en un endeudamiento financiero durante este periodo.

El objetivo de esta investigación es establecer las causas del endeudamiento financiero de la población desempleada del Gran Área Metropolitana a raíz del COVID-19 para proponer estrategias para una educación financiera. Con este fin, se propone la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las causas principales y su tendencia evolutiva con respecto al endeudamiento financiero de la población desempleada del Gran Área Metropolitana a raíz del COVID-19? En este aspecto se buscará los datos vinculantes de los principales factores y condiciones cuantitativas y cualitativas necesarias para poder implementar recomendaciones y un documento soporte según los resultados para cada elemento planteado.

Se responderá la pregunta mediante la técnica de cuestionario con el instrumento de encuesta digital a las personas por medio de un muestreo no probabilístico de conveniencia, dado que el tipo de investigación es explicativo con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Las respuestas recibidas muestran carencias en desconocimiento de las personas entrevistadas sobre temas financieros.

Al considerar el estudio realizado, se recomienda que las personas deben ajustar la cultura de ahorro y conocimientos básicos para tener información mínima y necesaria sobre la educación financiera, dado que esa carencia es uno de los principales factores que les impidió reaccionar ante la condición de desempleo en época de la pandemia aunado a otras variables que se observaron en la encuesta y que, en conjunto, provocó en una parte de la población endeudamiento financiero.

**Palabras Clave:** Educación financieras, desempleo, endeudamiento, cultura de ahorro, COVID-19.

**Abstract:**

The need of information for all those people under unemployment situation due to COVID-19 pandemic social-economic impact, where their income has been negatively impacted and because of that reason, they had to request external funding in order to be able to afford their debts and also support their daily needs. Whom, due to the lack of financial education, they found themselves involved in a financial debt during this period.

The aim of this research is to establish the financial debt causes of the unemployment population from the “Gran Área Metropolitana (GAM)” due to COVID-19 pandemic in order to propose financial education strategies. For this purpose, the following research question has been raised: Which the main causes are and their evaluative behavior in regards of financial debt, among the unemployment population from the “Gran Area Metropolitana” due to COVID-19 pandemic? Based on this approach, data related to the main factors and both, quantity and quality required conditions to be able to implement recommendations and provide supporting documentation on the results for each developed element.

The question will be answered using the questionnaire technique with the digital survey instrument to people through a non-probabilistic convenience sampling, since the type of research is explanatory with a quantitative and qualitative approach. The responses received show deficiencies in the lack of knowledge of the people interviewed about financial issues.

Considering the study carried out, it is recommended that people should adjust the culture of savings and basic knowledge to have the minimum and necessary information on financial education, given that this lack is one of the main factors that prevented them from reacting to the condition of unemployment at the time of the pandemic, together with other variables that were observed in the survey and that, together, caused a part of the population to become financially indebted.

**Key Words:** Financial education, unemployment, indebtedness, savings culture, COVID-19.

## **Introducción:**

El presente trabajo de investigación está relacionado con un análisis cuantitativo y cualitativo sobre la población de Costa Rica en condición de desempleo, quienes a raíz de la situación que se vive en el mundo entero que se vieron afectada económicamente cada país y su vez establecer las causas por lo que les llevó a recurrir con un extra financiamiento. En la actualidad se sabe que el escenario del país ha llevado reducción de jornadas laborales o finalización de contratos, trabajos de los cuales para cada familia aproximadamente una persona era quien portaba económicamente al hogar.

El estudio arrojará las características y causas del porque la población actualmente requirió de adquisición de más endeudamiento. Así mismo los tipos de endeudamiento que estos mismo presenta para poder solventar recomendaciones adecuadas para dicha población. Por otra parte, se identificará contablemente las razones financieras para llevar acabo los resultados para una buena planificación financiera para aquellos que conocen o desconocen de estos temas financieros.

La falta de actividad comercial, cierre de negocios, entre otros, afecta enormemente, conllevando así al aumento en el desempleo a nivel nacional. A partir de ese momento los bancos estatales y privados empezaron a comunicar a sus clientes sobre algunas medidas tomadas debido la COVID-19 en Costa Rica. La situación de endeudamiento que está alcanzando algunas familias es preocupante al ver restringida su capacidad de pago o bien disminuye cada vez más los medios de adquirir un bien o servicios para atender cualquier emergencia. No obstante, la economía del país también se ve afecta al haber menos consumo y por ende se afecta el crecimiento económico del país.

## **Antecedentes:**

Actualmente el país se encuentra enfrentando temas de difícil fiscal y de endeudamiento público. Este fenómeno se comienza a agravar cada vez más en una crisis económica a raíz de la pandemia mundial durante este año, que nos arroja indicadores de desempleos altos y de endeudamiento financiero en los hogares.

Para el mes de marzo del 2020, enfrentamos el primer caso de COVID-19. En abril, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) refleja la tasa de desempleo cerró en un 12,5% y para el segundo trimestre la misma aumentó 24%. El informe refleja parte de las consecuencias en las que el país está enfrentando ante la Covid-19, desencadenando con ello cierre de negocios, suspensiones de jornadas laborales y despidos. Sin embargo, a pesar de que la banca trata de ayudar con prórrogas, esto no es suficiente para las empresas ni para las personas obligándolas a usar sus tarjetas de crédito, o el no pago de sus compromisos financieros.

El informe anual de Estado Nación, brinda información sobre la estabilidad y solvencia no solo del país sino también de la solvencia económica de la población, presentado a finales del 2016, nos refleja que el 61% de los hogares costarricenses está “bancarizado”. Dicho informe da un panorama sobre las características de la bancarización y es el uso de tarjetas de débito y crédito para realizar pagos, indicando nivel de endeudamiento en los hogares es de un 12,8%, tanto con entidades reguladas por la SUGEF y entidades no financieras.

Por otra parte, el estudio realizado por parte del Seminario Universidad, refleja el endeudamiento económico que manejan los costarricenses, ha venido creciendo año tras año. Según la autora de dicho estudio María Nuñez, durante el segundo trimestre del 2017 el consumo final de los hogares creció un 1,9%. Planteando así los tipos de endeudamientos que afectan a la población tales como el uso de préstamos de consumo, tarjetas de crédito y créditos a plazo ya sea para artículos en cuotas o adquirir electrodomésticos.

Por su parte, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), en el departamento de análisis estratégicos de mercados; desarrollan trimestralmente la entrega de cantidad de tarjetas de créditos colocadas en el mercado. Tal estudio da un panorama sobre la cantidad de tarjetas año tras año, donde para el 2010 era de 1, 326,754 y para abril del 2020 la cantidad asciende a 2, 907,400. Con ello se podrá determinar para la investigación que es una posible causa de sobre endeudamiento lo que presenta la población costarricense y más abonando a ello el uso de una condición de desempleo.

Asimismo, con los resultados según el más reciente estudio “Nivel de Bancarización y Capacidades Financieras de los Costarricenses” de la Asociación Bancaria Costarricense (ABC) en 2019, brinda un claro panorama que del 52% de las personas que aseguran haber

ahorrado en el 2018, el 73% lo hizo a través de un banco. Entre ellos el grupo etario de 45 años o más es el que menos ahorra. Esto facilita conocer datos relevantes sobre el perfil actual de las personas con cultura de ahorro en Costa Rica.

También, la directora de Inversiones y Depósitos de Scotiabank, Marianela Alvarado, en su blog en Rumbo Económico en 2019, indica que los índices en Costa Rica superar las cifras de la región y a su vez que los residentes del GAM son quienes más ahorran en el país. Basado en esos factores se puede atribuir una mayor presencia de instituciones financieras, mayores índices de ingreso y mayores índices educativos.

Finalmente, Ruiz debido a la emergencia nacional únicamente ha salido a la luz investigaciones recientes en el presente año de CID Gallup la cual es una empresa de recolección y análisis de información para estudios de mercado, indica que el país se encuentra por más de la mitad de las personas endeudadas a raíz de la pandemia por lo que con la presente investigación se desarrollará un estudio evolutivo sobre el endeudamiento de la población para establecer las causas de endeudamiento de las personas en condición de desempleo.

### **Justificación del proyecto:**

El estudio se llevará a cabo a aquellas personas que se encuentran en condición de desempleo que habitan en el Gran Área Metropolitana (GAM) que se han visto afectadas durante la pandemia de COVID-19, ya sea directa o indirectamente desde la perspectiva financiera. Según estudio actual en agosto 2020 de CID Gallup la cual es una empresa de recolección y análisis de información para estudios de mercado, indican que el país se encuentra por más de la mitad de las personas endeudadas a raíz de la pandemia por lo que con la presente indagación se desarrollará un estudio evolutivo sobre el endeudamiento dicha población para así establecer las causas que conllevo a un extra financiamiento.

No obstante, los números no son alentadores en cuestión de empleo en el país. A inicios del 2020 la tasa de desempleo cerró en un 12,5% del porcentaje de tasas desempleo, y para el segundo trimestre la misma aumentó 24%, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). Las familias deben subsistir de alguna manera y en el presente estudio se dará a

conocer cuáles son los tipos de endeudamientos que adquirieron aun así estando en condición desempleado.

Según la Directora de Inversiones y Depósitos de Scotiabank estudios arrojan que los ahorrantes en un alto porcentaje guardan su dinero para imprevistos (65%) o para cubrir gastos importantes a futuro (37%), pero nos podríamos preguntar ¿son suficientes para subsistir un mes o dos meses después de quedar desempleados?

Es preocupante que uno de los endeudamientos más comunes en el país es la deuda con tarjetas. El uso de las mismas hace que se transformen en “préstamos de consumo” y a la vez son créditos a plazo. Las personas a través del tiempo han demostrado que cada vez más pierden o no tienen la capacidad de endeudarse, ya que en algún punto les llega la restricción presupuestaria a raíz de ello con la investigación se entregará recomendaciones para evitarlo o indicar pautas para resolver tal situación.

Es por ello que el estudio financiero y cualitativo que se desarrollará en este trabajo de investigación busca analizar las causas más importantes del endeudamiento, evaluando con base a los resultados obtenidos, será de gran beneficio con una serie de alertas y acciones para que las personas tomen en cuenta ciertas medidas recomendadas y así evitar el endeudamiento excesivo, o para resolverlo en caso de encontrarse en él.

### **Objetivo principal del proyecto**

Establecer las causas del endeudamiento financiero de la población desempleada del Gran Área Metropolitana a raíz del COVID-19 para proponer estrategias para una educación financiera.

### **Objetivos específicos del proyecto**

1. Conocer las causas por las cuales las personas adquieren endeudamiento financiero a raíz del COVID-19 en la población desempleada del GAM.
2. Identificar las principales oportunidades financieras que tienen las personas endeudadas a raíz de la situación del COVID-19 en la población desempleada del GAM.

3. Analizar las oportunidades que puede beneficiar a la población a partir de su condición a raíz del COVID-19.
4. Proponer estrategias de educación financiera que favorezca a la población endeudada del GAM.

### **Planteamiento del problema:**

Debido a la emergencia que existe de las personas afectadas por la COVID-19 el país requirieron renegociar o bien solicitar nuevos créditos durante la pandemia. La Asociación bancaria costarricense detalló que han tenido que ajustar a 701.2136 personas que se han visto afectadas económicamente por la pandemia. Lo cual el sistema financiero nacional tuvo que tomar acciones como autorizar préstamos de emergencia, otorgar refinanciamientos, prórrogas, readecuaciones y periodos de gracia. (La Nación, 2020).

En ese sentido, la población desempleada es de 551 mil personas. Las razones para cesar su relación laboral fue la finalización de contratos laborales o trabajos ocasionales o bien recorte de personal la falta de clientes o cierre de empresa y otras razones de mercado que incorpora la situación sanitaria. Esto genera que la población tome decisiones que conllevan a posibles endeudamientos por problemas económicos que afecta a estas familias.

Por ende, es importante establecer en esta investigación sobre las causas del endeudamiento actual que la población a experimentar tenga y sucesivamente identificar la tendencia de la misma para así poder realizar recomendaciones adecuadas para un futuro.

### **Pregunta de investigación:**

¿Cuáles son las causas principales y su tendencia evolutiva con respecto al endeudamiento financiero de la población desempleada del Gran Área Metropolitana a raíz del COVID-19?

## **Alcance:**

Se desarrollará la investigación para aquella población que radica en el gran área metropolitana en condición de desempleo y en específico quienes se vieron afectados por la pandemia y seguidamente de ello tuvieron que realizar algún tipo de financiamiento adicional que los hizo desestabilizar la economía de cada uno de los hogares. Adicional a ellos se identificara los problemas existentes de estas personas que conllevo al endeudamiento.

Este informe tendrá la trascendencia de validar aquellas normativas contables que son de conocimiento básico para adquirir un préstamo o simples razones de que pasaría si el mismo no se llegara a pagar durante cierto tiempo determinado. Para ello se desarrollara la información bancaria que los bancos emitieron a raíz de la emergencia nacional. Luego de determinar ese sondeo se llevara a cabo orientación financiera para una adecuada planificación eficiente y efectiva.

## **Limitaciones**

Alguna de las limitaciones que podría encontrar en el trabajo son:

1. Desconocimiento de las personas entrevistadas sobre temas financieros.
2. Información inexacta para la ejecución de la tendencia.

## **Revisión bibliográfica.**

El alto endeudamiento en nuestro país, Según la Dirección Apoyo al Consumidor (DAC) cita al Banco Central de Costa Rica y hace regencia a que cada costarricense destina alrededor de un 64% de su salario en el pago de préstamos bancarios y tarjetas de crédito. Hubo un incremento de las deudas en los hogares costarricenses de hasta 8,4 veces, detonado principalmente por el aumento en los créditos de consumo. En este sentido, la Cooperativa, el Gobierno y el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC), firmaron el Plan Piloto de Educación Financiera 2020- 2021, como socios estratégicos en beneficio de la población costarricense. (DAC, 2020)

Para efectos de este estudio se define la bancarización, desde una perspectiva microeconómica, como la proporción de personas que tienen acceso a créditos formales, que reciben ingresos financieros o que usan tarjetas de crédito o débito para realizar gastos de consumo (p 45). Estado Nación (2016).

Relacionado con lo anterior, las medidas ante el COVID-19 de las diferentes bancarias se mantiene actualizadas, tanto en bancos estatales y privados, para las cuales encontramos varias prorrogas de bancos como “prescindir de su pago de las cuotas los próximos 3 meses, de modo que estas se trasladarán a la cuota final del crédito. Esta medida es automática, por lo que no se requerirá ninguna gestión de parte del cliente.” Otra opción que brinda el mercado es que “Se brindará un periodo de gracia de 6 o 12 meses para capital e intereses, únicamente se deberán pagar pólizas relacionadas con el crédito” (MEIC, 2020)

Por otra parte, el Gobierno de la República desarrolla la Estrategia Nacional de Educación Financiera, que se ejecuta en alianza entre las instituciones públicas y el sector privado, para enfrentar los altos niveles de endeudamiento de la población costarricense. (MEIC, 2020)

La educación financiera se define como: 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 (OECD, 2005).

De manera que, para entender las causas del endeudamiento primero debemos comprender los términos financieros y Salas (2016) nos indica que las razones financieras constituyen índices relacionados a dos partidas de los estados financieros, con el propósito de lograr la medición de un aspecto o área de la situación financiera. Cada razón es una medida, cuyo resultado posee un significado específico y útil para el análisis. (pág. 45). La razón de endeudamiento se calcula dividiendo sus pasivos con respecto al patrimonio. El autor del libro nos dice que el índice de endeudamiento mide la utilización de pasivos en el financiamiento y su impacto en la posición financiera. Los resultados de las razones de endeudamiento son para observar su respaldo y la capacidad para cubrir las obligaciones

En función al concepto de COVID-19, la Organización mundial de la salud (OMS, 2020) lo define como una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo.

También, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), relata que la pandemia de la enfermedad por coronavirus, llegó en un momento difícil desde el punto de vista económico y social. Para hacer frente a la crisis sanitaria, cuya duración ha sido mayor de lo que se había previsto, y a sus graves efectos económicos y sociales, se necesitarán pactos políticos y sociales que se construyan con la participación de una amplia variedad de actores. Por consiguiente las soluciones que debe haber no solo en el mundo sino también en Costa Rica son pactos que el Estado deberá tener por objetivos asegurar un incremento de la productividad, empleo y una mejor prestación de bienes.

A su vez, el aumento en el desempleo, según datos del INEC (2020), la población desempleada para el trimestre abril junio de 2020 fue de 551 mil personas, aumentó estadísticamente en forma interanual en 256 mil personas con respecto al trimestre del año anterior fue de 296 mil y está asociado con la pérdida de empleos. Estudio del cual nos arroja datos para la presente investigación el perfil de personas que se encuentran en desempleo como:

*“El perfil de estas personas en las que aumentó el desempleo fue:*

- En su mayoría en grupos de edad entre 25 y 59 años (72,8 %).*
- El aumento de los desempleados fue en todos los niveles educativos, especialmente en las personas que tienen secundaria completa o menos (59,5 %).*
- En cuanto a la procedencia de la actividad económica de su último empleo se destaca comercio y reparación (20,1 %), hoteles y restaurantes (18,6 %), construcción (12,0 %) entre otras actividades de servicios.”*

La región Central-GAM, el centro de gravedad de la economía nacional, tiene una configuración claramente distinta al resto de los territorios. En ninguna otra región los servicios profesionales y financieros tienen la importancia que poseen en la región Central-GAM (19%). Estas características sugieren que esta zona no solo concentra la actividad económica del país, sino que es el asiento de la industria y los servicios más sofisticados. (Estado nación, 2019).

El mantener las distintas empresas trabajando, en aras de evitar una crisis aún mayor a nivel económico, influye en el hecho que los ciudadanos consideren que pueden sobrevivir a la situación actual más de un mes. No obstante, los grupos con menor educación – los más vulnerables económicamente y con empleos informales – son quienes menos optimistas se sienten. (CID Gallup, 2020)

## **Marco metodológico**

### **Tipo de investigación**

El diseño metodológico utilizado es estudios explicativos, en la cual para autores los Hernández, Fernández y Baptista (2014), ese tipo de estudio van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p.95)

La presente investigación será de carácter busca identificar las diferentes causas por las que las personas que tienen más endeudamiento durante la COVID-19. Busca identificar las características de los profesionales y razones por las que conllevo a solicitar nuevo financiamiento.

### **Enfoque**

El estudio será de carácter mixto, donde por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2014) describe como “un estudio cuantitativo basado en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular. Adicional a ello un enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios

cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos” (pág. 7,10).

Eventualmente, la investigación busca validar de forma conjunta a través de ambos enfoques donde el perfil profesional que requiere las personas son con un grado académico, que hayan laborado y visto afectados por la COVID-19.

## **Población**

Lepkowski citado por Hernández et al (2014), nos define que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones “(pag.174). Para intereses de la investigación, la población según datos del INEC dentro del GAM es de 2 686 065, de los cuales durante la crisis han sido desempleados en su gran mayoría en grupos de edad entre 25 y 59 años. Rango promedio dentro del cual se tiene como objetivo la investigación.

## **Muestra**

La teoría, según los actores Hernández et al (2014), se emplea un muestreo de tipo no probabilístico que se entiende un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.

Las personas participantes en el estudio de muestra no probabilística, será conformado por un grupo de 50 personas, a partir de criterios de selección para el logro de los objetivos definidos como:

- Personas entre el rango de 20 a 55 años de edad, que forman parte de la fuerza laboral.
- Personas que se encuentran desempleadas en época de pandemia.
- Hombres y mujeres.

## **Fuentes**

El estudio está basado en fuentes primarias de las cuales Hernández et al (2014) destaca como “las fuentes primarias consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones, porque estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet.” (pag.65)

Para efectos de la investigación se realiza uso de fuentes primarias tales como estudios, encuestas e investigaciones afines al objetivo del trabajo investigativo.

## VARIABLES

Tabla No. 1

Cuadro de variables

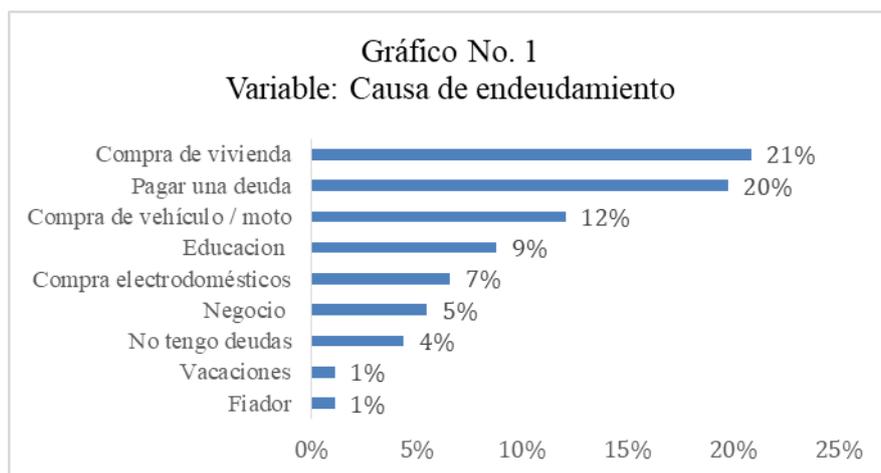
Objetivos específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
1. Conocer las causas por las cuales las personas adquieren endeudamiento financiero a raíz del COVID-19 en la población desempleada del GAM.	Causa de endeudamiento	Lista de las causas de endeudamiento.	Descripción de las causas de endeudamiento de la población del GAM.	Encuesta sobre las "Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19."	Preguntas 1, 2, 3, 4 y 5 de la Encuesta Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19
2. Identificar las principales oportunidades financieras que tienen las personas endeudadas a raíz de la situación del COVID-19 en la población desempleada del GAM.	Oportunidades financieras.	Detalle de Oportunidades Financieras.	Identificar aquellas oportunidades financieras de la población.	Encuesta sobre las "Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19."	Preguntas 6,7,8,9 y 10 de la Encuesta Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19
3. Analizar las oportunidades que puede beneficiar a la población a partir de su condición a raíz del COVID-19.	Beneficio de oportunidades.	Descripción de beneficios según la condición de la población.	Acciones que podrían aprovechar sobre el endeudamiento de la población en estudio.	Encuesta sobre las "Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19."	Preguntas 11, 12 y 13 de la Encuesta Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19
4. Proponer estrategias de educación financiera que favorezca a la población endeudada del GAM.	Recomendaciones Financieras	Lista de estrategias financieras para la población desempleada.	Recomendar acciones de mejora para la gestión de sus finanzas.	Encuesta sobre las "Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19."	Preguntas 14, 15, 16, 17 y 18 de la Encuesta Causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19

Fuente: Elaboración propia, 2020

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre las causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19, son los siguientes:

Tomando en cuenta la información recolectada con la aplicación del cuestionario y las entrevistas, así como la teoría presentada en el marco conceptual, se procede a realizar el análisis que trata cada variable de la investigación, buscando responder a los objetivos planteados de la investigación donde se detallarán los resultados por cada variable planteada.



Fuente: Encuesta sobre las causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19, 2020.

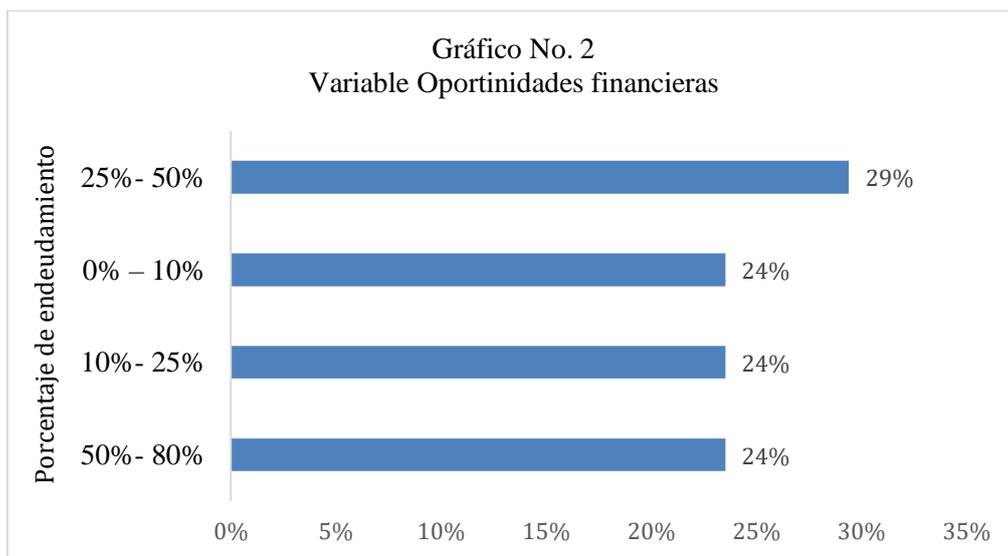
En un foro realizado en diciembre 2019, por Speaker series de LEAD University en conjunto con la Oficina del Consumidor Financiero (OCF) sobre el endeudamiento de los costarricenses, sus riesgos y sus consecuencias mencionan que la problemática es más usual en el sector público que en sector privado. A su vez, Bernardo Alfaro, el Superintendente General de Entidades Financieras SUGEF, indicaba que las señales de alto endeudamiento de los costarricenses en proporción de saldo de crédito con respecto al PIB ahora es de 36% donde la evolución de la deuda es muy claro y que hoy las personas se están endeudando un poco más. “El consumo de ese 36% se debe principalmente a vivienda 15% y consumo 19%. La deuda de consumo está ligado con compra de carro y tarjetas de crédito el problema puede el volumen de esa deuda mucho más que el de las tasas de intereses. Y el uso de estas tarjetas en los últimos tres años ha ido aumentando el crédito de tarjetas y esto se debe a la tendencia del nivel de desempleo, funcionando como salvamento mientras se ubican en otro empleo.” (Alfaro, 2019)

Actualmente, las deudas del día a día, como los planes de teléfonos y además deudas en casas comerciales y deuda con tarjeta de crédito poco a poco, suma, tras suma hace que pueda caer en mora y hasta por ser fiador de alguien, práctica de fianzas donde a veces tiene consecuencias ser fiador de alguien.

En relación con los porcentajes presentados en el gráfico plantea que en efecto las causas de endeudamiento es por compra de vivienda, seguidamente el pago de deudas y en tercer lugar por compra de vehículo o motocicleta. Solo la cuarta parte de la muestra tuvo que solicitar un

nuevo préstamo, donde la mitad si tuvo que solicitar un nuevo préstamo. En su mayoría, un 58% de los que estuvieron en condición de desempleo, la muestra arroja que hoy en día ya se encuentra trabajando y que su condición de desempleo, fue alterada a raíz del COVID por la suspensión temporal, reducción de horas u otro tipo de cambios en las condiciones con un impacto en el ingreso por trabajo o salario y finalmente despido.

La problemática no es un tema nuevo y es un problema que presenta una desatención a esta situación en el país, donde la solución integral debe ser programas de educación financiera y trazabilidad para esos obtener resultados.



Fuente: Encuesta sobre las causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19, 2020.

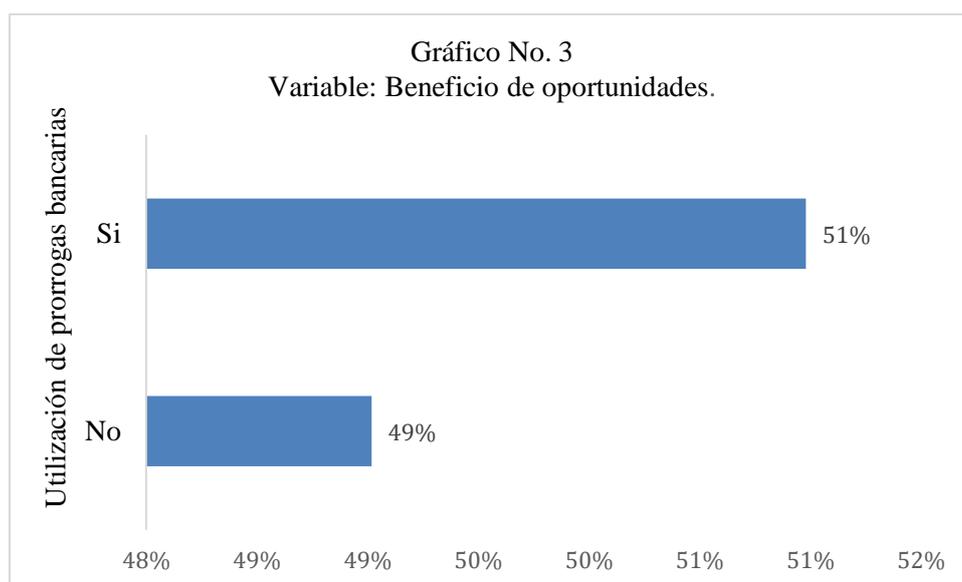
Al identificar las principales oportunidades financieras que tienen las personas endeudadas a raíz de la situación del COVID-19 en la población desempleada del GAM. Según el superintendente de la SUGEF, mencionaba en la foto de Speaker Series, que los hogares destinan alrededor de un 30% de sus ingresos a la atención de deudas. Lo anterior también da pie a analizar si la deuda en dólares está afectando ya que el diferencial cambiario puede estar afectando estas morosidades en los hogares donde sus ingresos son en colones y no se le pueda hacer frente a esos aumentos por diferencia en cambio.

Mientras tanto el Director ejecutivo de la oficina del consumidor Danilo Montero indica que desde la perspectiva cerca con las personas que tienen esa problemática es que llegan a pedir

ayuda, orientación sobre las finanzas donde ya no tienen el poder sobre ellas. El endeudamiento no distingue clases sociales, donde el salario tampoco deja pasar esta problemática que puede ser personas que ganan desde doscientos mil hasta millones de colones. Se endeudaron con deudas hipotecarias para formar patrimonio a largo plazo, con tasas confortables, pero el problema está en la deuda por encima de la capacidad de ingresos.

En relación con los porcentajes representados, el resultado plantea que en efecto el nivel de endeudamiento está en la media de lo que realmente debería ser. Se identifica las principales oportunidades financieras en la cual los resultados nos dan a conocer que existe un porcentaje de la población que no tiene deudas y que cuidan sus finanzas a como hay una porción que si está altamente endeudada. No obstante es una muestra impartida, en la cual cada cuarta parte están en más del 50% al 80% de deuda según sus respuestas. A su vez también la muestra arroja que el 63% no se encuentra en mora alguna.

La relación con la capacidad económica es la oferta y demanda, donde el mercado de consumo no necesariamente va a ser lo que yo necesito, sino más bien por puro placer en donde asumo una deuda que no necesitaba.



Fuente: Encuesta sobre las causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19, 2020.

El presidente de la República, Carlos Alvarado, mediante un comunicado de prensa solicitó la colaboración de los bancos para realizar las gestiones necesarias para “facilitar y flexibilizar el pago de deudas para que las personas puedan cumplir con sus obligaciones en este período tan difícil”. Por lo tanto, al analizar las oportunidades que puede beneficiar a la población a partir de su condición a raíz del COVID-19. Este tipo de prórrogas se dio por las afectaciones a la economía tica a raíz de la emergencia nacional, el cual se dictó para beneficio del pueblo.

Por otra parte, en el 2019 se realizó una limpia de los record crediticios para reactivar la economía, mientras que las entidades financieras y bancarias también se verían beneficiadas. Sin embargo, Según la directora de ACB “El comportamiento de pago de un cliente debe leerse de manera integral y considerando su historial; una mancha crediticia no solo puede ser de color negro, hay circunstancias grises y especiales que pueden alterar el comportamiento de pago de un cliente” (Cortez, 2020)

El economista Luis Mesalles menciona sobre el plan de salvamento donde debe ir acompañado de un programa de educación financiera a largo plazo, para que la población no se vuelva a endeudar. Mientras tanto el MEIC, está trabajando en conjunto con el gobierno el tema de la educación financiera, el cual está ya en la agenda del gobierno donde se firmó un decreto donde declara de interés público el tema de endeudamiento y sobre endeudamiento donde 38 entidades firmaron el compromiso para el acompañamiento en tema de educación financiera. (Speaker Series, 2019)

Al analizar las oportunidades que benefician a las personas afectadas en condición de desempleo, pueden aprovechar este tipo de prórrogas o seguros por desempleo, para que la cuota sea un poco menor o la aseguradora pueda cubrir esa deuda por estar en desempleo. Sin embargo, algo que si no debería suceder es agravar el record crediticio que tiene cada persona ya que cerraría las puertas del crédito en las entidades bancarias reguladas. Po lo que, el resultado plantea que en efecto el 51% aprovecho la oportunidad de las prórrogas en donde hace que continúe con un buen record crediticio y poder acomodarse en las condiciones de desempleo. Cabe recordar que el crédito es una parte importante del desarrollo del país y para uno como consumidor.

Por consiguiente, se plantean las siguientes estrategias para proponer estrategias para una educación financiera:

Tabla No. 1

Estrategias para una educación financiera

<b>Elemento</b>	<b>Recomendación</b>
Deudas	Si sus ingresos son en colones, adquiera deudas en colones, no en dólares.
	Consulte siempre sobre las comisiones o penalidades relacionadas al crédito.
	No debe tener más de un 40% endeudado sus ingresos
	En caso de atrasos, acérquese a su acreedor y exponga la situación.
	Evite refundir deudas para cancelar otras, en algún momento la situación será insostenible.
Gastos	Contar con un seguro, por cualquier siniestro. Consulte sobre las exclusiones y coberturas de la póliza.
	Uso de la tarjeta de crédito con responsabilidad
	Si tiene tarjetas de crédito y no las usa, es mejor cancelarlas para evitar pagos de membresía y otros gastos
	En su presupuesto, deje una partida para aumentos o variaciones en las tasas de interés
Ahorros	Inicie con una cultura de ahorro.
	Controlar las emociones y los impulsos.
Educación financiera.	Programe los pagos de su tarjeta de crédito.
	Lea detenidamente los documentos a firmar y procure guardar una copia.
	Tome en cuenta al comprar a crédito que a mayor plazo, mayor será el monto que terminara pagando por el artículo
	Desde el primer atraso de pago, hasta llegar a un proceso judicial se mancha su record crediticio.

Fuente: Elaboración propia.

Se determina con esta variable un cuadro donde se proponen estrategias según cada elemento con las respectivas recomendaciones, las cuales son fundamentales de conocimiento básico que cada persona debería de tener e indudablemente hacer uso de ellas.

## Conclusiones

En consideración a *Conocer las causas por las cuales las personas adquieren endeudamiento financiero a raíz del COVID-19 en la población desempleada del GAM*, es normal visualizar que las principales causas de endeudamiento sea la compra de vivienda, pagar deudas o compra de vehículos en ese orden de importancia es la razón principal del endeudamiento de la población del GAM, la cual debido a la pandemia se agravó por la utilización de extra financiamiento para esta población debido al desempleo, el cual hoy en día la el sesenta por ciento ya se encuentra trabajando.

Al *Identificar las principales oportunidades financieras que tienen las personas endeudadas*, es posible determinar que la fuerza laboral de trabajo se encontraba con carencias previas a la crisis, esto generó insostenibilidad para las personas que sufrieron de desempleo por las cuales las personas quisieron endeudamiento financiero a raíz del COVID-19 en la población desempleada del GAM. La problemática no es un tema nuevo, la mitad de la población cuenta con más del 50% de endeudamiento según la muestra obtenida. Es un problema que presenta una desatención a esta situación en el país, donde la solución integral debe ser programas de educación financiera y trazabilidad para esos obtener resultados

En cuanto a *analizar las oportunidades que puede beneficiar a la población a partir de su condición a raíz del COVID-19*, el país tuvo alrededor de 3 a 4 meses generando planes de contingencia de todo tipo en el cual se destaca la rápida acción del gobierno en no afectar financieramente más a las personas que por sí solo la crisis los dejó con reducción de trabajo y fin de contratos laborales. Las prórrogas realizadas por los bancos fueron de gran ayuda para esta población aliviando así la situación.

En síntesis, sobre *proponer estrategias de educación financiera que favorezca a la población endeudada del GAM*, la investigación arrojó como resultado que para generar estrategias financieras es necesario fortalecer las bases de educación financiera y cultura de ahorro de las personas del GAM. Al concluir la investigación podría mencionar que es innegable las necesidades de toda la población son diferentes, hay niveles sociales, bajo, medio, alto y para endeudar no hay situación social que excluya a nadie. Como parte de las causas claro está que muchas personas se endeudan por adquirir su propio hogar y su propio vehículo, sin embargo este tiene estudiarse con detenimiento según los ingresos y gastos de cada persona para no

llegar a estar endeudado a más de un 50% de sus ingresos ya que esto sería perjudicial para su liquidez. Aunque muchas entidades bancarias hagan el esfuerzo de estas alfabetizaciones depende de cada uno educarse en temas de educación financiera

## **Recomendaciones**

En consideración con la propuesta de estrategias de educación financiera que favorezca a la población endeudada del GAM, los habitantes deben hacerse responsable por sus fianzas por lo que se le recomienda a la población estudiada:

- Estudiar las tasas de interés previamente de adquirir un crédito, si el crédito obtenido es en dólares, lo ideal es endeudarse en la moneda en que tienen sus ingresos y si no siempre tener un “colchón” para los imprevistos de tipos de cambio.
- Obtener mediante bancos nacionales, bancos privados, Cooperativas y Mutuales los cuales tienen a disposición alfabetizaciones financieras con acceso a sus clientes. Como recomendación el llamado es para que se acerquen a la entidad de convención para obtener información y educarse un poco más. Finalmente, los recursos existen y un claro ejemplo se encuentra la información en la página del MEIC donde indica de la facilidad que tenemos es con el INA donde lanzaron una plataforma virtual donde incluyeron temas de manejo correcto de las finanzas, relación emocional con el dinero, hábitos de consumo responsable, consejos para salir de deudas, endeudamiento responsable, entre muchos otros provechosos temas que ayudaría a la población desempleado o no desempleada.
- Presupuestar mensualmente los pagos de las tarjetas y todos los gastos; pagos de servicios, deudas, ahorros y todo lo que financieramente le pueda afectar para saber en qué puede gastar o no y tener conocimiento de su liquidez para que no vuelvan a pasar por la misma situación y proponerse mejorar la educación financiera. Aunque muchas entidades bancarias hagan el esfuerzo de estas alfabetizaciones depende de cada uno educarse en temas de educación financiera.
- Evite morosidades ya que es un punto importante para todo consumidor al solicitar cualquier crédito financiero. Evite una mancha en su record crediticio.

- Inicie con una cultura de ahorro el cual le permitirá solventar circunstancias imprevistas. Asegure que el ahorro sea para largo plazo, para poder tener dinero en caso de una situación de desempleo. Controlar las emociones e impulso en tema financiero es parte de una cultura de ahorro y educación financiera.

Estas recomendaciones nacen en función del estudio y los resultados obtenidos, comprenden desde factores básicos que debería tener cualquier persona hasta aspectos un poco más complicados como conocimientos financieros contables. Todos, sin duda, son necesarios para la población en estudio del Gran Área Metropolitana para que puedan tener una sana educación financiera y un endeudamiento controlable que no comprometa la liquidez de la persona, ni en el futuro por malas decisiones de apalancamiento que pueden provocar alto endeudamiento de esta población.

## Referencias:

Alvarado, M. (2020). Consideraciones sobre la cultura de ahorro en Costa Rica. Recuperado de:

<https://rumboeconomico.net/consideraciones-sobre-la-cultura-de-ahorro-en-costa-rica/>

Arroyo, E. (2020). Dirección Apoyo al consumidor. Estrategia Nacional de Educación Financiera, comunicado de prensa. Recuperado de:

[https://www.consumo.go.cr/educacion\\_consumidor/educacion\\_financiera.aspx](https://www.consumo.go.cr/educacion_consumidor/educacion_financiera.aspx)

Banco Central de Costa Rica. (2020). Tasas anuales máximas de interés. Recuperado de:

<https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/frmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%205508>

CID Gallup, (2020). Coronavirus (covid-19). Recuperado de:

[http://www.cidgallup.com/uploads/virtual\\_library/book\\_files/book\\_1585268340000.pdf](http://www.cidgallup.com/uploads/virtual_library/book_files/book_1585268340000.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), (2020). Pactos políticos y sociales para la igualdad y el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe en la recuperación pos-COVID-19. Recuperado de:

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46102-pactos-politicos-sociales-la-igualdad-desarrollo-sostenible-america-latina>

Estado Nación (2019). Estado de la Nación 2019. Recuperado de:

<https://estadonacion.or.cr/informes/>

García, N., Grifoni, A., López, J., Mejía, D. La educación financiera en América Latina y el Caribe SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS. Recuperado de :

[https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)

Gobierno de la Republica, (2020). 18 marzo 2020. Comunicado de prensa presidencia de la república, GOBIERNO INSTRUYE A LOS BANCOS COMERCIALES DEL ESTADO A READECUAR LOS CRÉDITOS. Recuperado de:

<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/03/gobierno-instruye-a-los-bancos-comerciales-del-estado-a-readecuar-los-creditos/>

Gudiño, R. (Jueves 13 agosto, 2020). 46 de cada 100 ticos tienen problemas serios de endeudamiento. La Republica.net. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/46-de-cada-100-ticos-tienen-problemas-serios-de-endeudamiento>

Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a Edición). México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (Costa Rica), (2011). Censo. 2011. Indicadores demográficos y sociales según provincia, cantón y distrito. Recuperado de: <https://www.inec.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/receiit2020.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (Costa Rica), 2020. Encuesta Continua de Empleo al segundo trimestre de 2020. Recuperado de: <https://www.inec.cr/poblacion>

La Nación, Costa Rica. (03 de octubre de 2020). Entidades financieras reportan hasta 935.000 renegociaciones en créditos de afectados por coronavirus. Recuperado de: <http://gda.com/detalle-de-la-noticia/?article=4123076>

May, S. (28 de abril del 2020) CIEP: Más de la mitad de las personas reporta dificultades para vivir con ingresos familiares actuales. DELFINO. Recuperado de: <https://delfino.cr/2020/04/ciep-mas-de-la-mitad-de-las-personas-reporta-dificultades-para-vivir-con-ingresos-familiares-actuales>

Ministerio de economía, industria y comercio, (2020). INDICADORES DE MERCADO DE TARJETAS DE CRÉDITO. Recuperado de: <https://www.meic.go.cr/meic/web/766/datos-abiertos/indicadores/tarjetas.php>

Ministerio de economía, industria y comercio, (2020). ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA ALCANZA A 3584 PERSONAS EN EL 2019. Recuperado de: <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/976/estrategia-de-educacion-financiera-alcanza-a-3584-personas-en-el-2019.php#:~:text=Las%20instituciones%20que%20dieron%20el,y%20Coope%20Ande%20N%C2%BA%201>.

Ministerio de economía, industria y comercio, (2020). Medidas Institucionales ante el COVID-19. Recuperado de: <https://sites.google.com/view/medidas-covid-19-costa-rica/inicio>

Núñez, M. (2017). (08 de noviembre del 2017). Alto endeudamiento de costarricenses frena el crecimiento económico. Semanario Universidad. Recuperado de: <https://semanariouniversidad.com/pais/alto-endeudamiento-costarricenses-frena-crecimiento-economico/>

Organización Mundial de la salud, (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Ruiz, G. (2020). 18 de agosto, 2020. Hogares se hunden en deudas para enfrentar crisis por COVID-19. Recuperado de: <https://www.crhoy.com/economia/hogares-se-hunden-en-deudas-para-enfrentar-crisis-por-covid-19/>

Ruiz, G. (2020). 18 de agosto 2020. Impactos del covid-19 en la economía costarricense y mundial. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/556-impactos-del-covid-19-en-la-economia-costarricense-y-mundial>

Revista Suma. (2019). 09 de enero, 2019. Un 28% de los costarricenses destina más del 30% de sus ingresos al pago de deuda. Recuperado de: <https://revistasumma.com/un-28-de-los-costarricenses-destina-mas-del-30-de-sus-ingresos-al-pago-de-deuda/>

Salas, T. (2016). *Análisis y diagnóstico financiero: Enfoque integral*. San José, Costa Rica Editorial. Ediciones Guayacán.

Speaker Series (2019). *Ep. 13 - Endeudamiento de los costarricenses: Riesgos y Consecuencias*. Recuperado de <https://podcasts.apple.com/us/podcast/ep-13-endeudamiento-los-costarricenses-riesgos-y-consecuencias/id1467115876?i=1000460344539>

## **Anexos**

### **Anexo No.1**

#### **Cuestionario sobre las causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19.**

El tema es un estudio evolutivo para establecer las causas de endeudamiento de la población desempleada a raíz del COVID-19 el cual es de gran importancia para proponer a la población una serie de estrategias de educación financiera. Por ello, se plantea la siguiente encuesta a desarrollar por parte de la estudiante Valeska Espinoza Rivera, de la Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología, aplicada a las personas en condición de desempleo afectadas por la situación sanitaria. La información recibida es estrictamente confidencial y con fines únicamente para efectos de la investigación.

**Objetivo general:** Establecer las causas del endeudamiento financiero de la población desempleada del Gran Área Metropolitana a raíz del COVID-19 para proponer estrategias para una educación financiera.

**Instrucciones:** Seleccione en cada pregunta la respuesta que usted considera que mejor la situación actual, marcando una o varias alternativas según lo requiera cada pregunta:

#### **Objetivos específicos:**

- a. Conocer las causas por las cuales las personas adquieren endeudamiento financiero a raíz del COVID-19 en la población desempleada del GAM.
  1. Su situación final de desempleo fue/ es por:  
( ) Asalariados, por la suspensión temporal, reducción de horas u otro tipo de cambios en las condiciones con un impacto en el ingreso por trabajo o salario y finalmente despido.



b. Identificar las principales oportunidades financieras que tienen las personas endeudadas a raíz de la situación del COVID-19 en la población desempleada del GAM.

6. Su salario ronda entre los:

- 100,000.00 - 490,000.00                       500,000.00 - 750,000.00  
 755,000.00 - 1, 000,000.00                       1, 100,000.00 - 2, 000,000.00

7. ¿Cuánto porcentaje considera usted que tiene de endeudamiento?

- 0% – 10%     10%- 25%  
 25%- 50%     50%- 80%

8. ¿Se encuentra actualmente moroso en alguna de deuda?

- Si     No

9. ¿Separar una parte de su salario y lo guardarlo para uso en el futuro, ya sea para algún gato previsto o imprevisto, una emergencia económica o una posible inversión?

- Si     No

10. Si adquiere un préstamo, ¿Cuenta con un tipo de seguro, consulta sobre las coberturas y las exclusiones de la póliza; si existe algún período de carencia y si la cuota aumentará o disminuirá en el transcurso del contrato?

	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Siempre				
1	2	3	4	5

c. Analizar las oportunidades a partir de su condición que les puede beneficiar a raíz del COVID-19.

11. ¿Sabía usted que existen alianzas estratégicas con respecto a educación financiera de las entidades financieras?

- Si     No

12. Indique cuales conoce:

\_\_\_\_\_.

13. ¿Utilizó prorrogas que los bancos ofrecieron a raíz de la situación sanitaria?

Si

No

Si su respuesta fue **no**, indique porque? \_\_\_\_\_

d. Proponer estrategias de educación financiera que favorezca a la población endeudada del GAM.

14. ¿Considera usted que tiene buena cultura de ahorro?

Si

No

15. ¿Con cuanta frecuencia usted ahorra?

	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Siempre				
1	2	3	4	5

16. ¿Por cuánto tiempo sus ahorros son suficientes para subsistir?

De 1mes a 3 meses

4 meses a 6 meses

De 7 meses a 1 año

Más de un año

17. Antes de comprar a crédito, ¿analiza las distintas opciones de crédito y de tasas de interés que existen en el mercado para el mismo producto?

	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Siempre				
1	2	3	4	5

18. ¿Programa los pagos de su tarjeta de crédito o con otros gastos mensuales?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

**Datos generales de la persona encuestada:**

Género:  Mujer  Hombre

Edad:  18-19  30-40  41-50  50 o más.

Nivel educativo:

- Secundaria incompleta  Universidad incompleta  Secundaria completa  
 Bachiller Universitario  Técnico  Licenciatura  
 Diplomado  Posgrado

Nivel económico

- Bajo  Medio  Alto

¿Dónde vive?

- San José  Heredia  Alajuela

Otro: \_\_\_\_\_

¿Actualmente se encuentra trabajando?

- Si  No

**¡Muchas gracias!**