

Impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito por parte de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales, 2020

Kevin Steve Matasol Córdova¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Licenciatura en Finanzas, 2020.

¹ Kevin Steve Matasol Córdova, es Bachiller en Administración de Negocios, opta por el grado de Licenciatura Administración de Negocios con énfasis en Finanzas de la ULACIT, para contacto con el autor escribir a kmatasolc272@ulacit.ed.cr

Resumen

El estudio de investigación identifica el impacto que tiene la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito y finanzas personales de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales. La investigación se realizó bajo un análisis de carácter descriptivo y correlacional con un enfoque de carácter mixto utilizando evidencia de carácter numérico, textual, entre otros. Además, el estudio se desarrolló con una muestra de tipo no probabilística con 50 personas que cumplen con las condiciones requeridas para su selección. En los resultados obtenidos se logra verificar el estado actual de endeudamiento de la población en estudio y las principales razones por las que poseen u obtendrían una tarjeta de crédito. También, se logró determinar si la población en estudio utiliza herramientas tecnológicas para el manejo de sus deudas y sus finanzas personales; además, se pudo establecer el nivel de educación financiera de dicha población. Por último, se brindan recomendaciones a los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales para mejorar su educación financiera y gestionar de mejor manera sus finanzas personales y sus deudas por medio de herramientas tecnológicas.

Palabras clave: educación financiera, tarjeta de crédito, finanzas personales.

Abstract

The research study identifies the impact that financial education has on the management of credit cards and personal finances of young employees of multinational companies. The research was carried out under a descriptive and correlational analysis with a mixed approach using numerical and textual evidence, among others. In addition, the study was developed with a non-probabilistic sample with 50 people who meet the conditions required for their selection. In the results obtained, it is possible to verify the current state of indebtedness of the population under study and the main reasons why they have or would obtain a credit card. Also, it was possible to determine whether the study population uses technological tools to manage their debts and personal finances; Furthermore, the level of financial education of said population was established. Finally, recommendations are provided to young collaborators of multinational companies to improve their financial education and better manage their personal finances and their debts through technological tools.

Key words: financial education, credit card, personal finances.

Introducción

En la actualidad, muchas personas recurren a las entidades bancarias para optar por productos financieros bajo la modalidad de tarjetas de crédito para así poder hacer frente a distintas necesidades o bien utilizarlas para fines recreacionales. Por tanto, es necesario que la población que hace uso de tarjetas de crédito cuente con educación financiera, llámese manejo de gastos personales o capacidad de realizar un presupuesto.

Un producto financiero tiene como fin beneficiar a quien opte por uno, sin embargo, no en todas las ocasiones resulta de esta manera. En el caso de las tarjetas de crédito, las cuales son un producto financiero más, la población no suele darles una buena gestión por lo que esto conlleva muchas veces a una situación de endeudamiento.

De modo que, el presente trabajo de investigación consiste en determinar el nivel de educación financiera que posee la población meta para gestionar de manera correcta una tarjeta de crédito. Por consiguiente, se analizarán factores como tiempo y capacidad de pago de una tarjeta de crédito, prioridades de gastos personales, educación financiera con respecto a gastos personales, entre otros.

Por tanto, será de gran interés conocer la forma en la que los jóvenes hacen uso de sus tarjetas de crédito para delimitar estrategias y herramientas que les permitan gestionar de mejor manera sus productos financieros y sus gastos personales. Lo anterior, tomando en cuenta que la población costarricense en la actualidad tiene una gran cultura de consumo lo que muchas veces conlleva a una situación de endeudamiento.

Justificación

Hoy en día, el uso de las tarjetas de crédito es muy común para la población costarricense, sin embargo, es frecuente también en la población llegar a un nivel de endeudamiento perjudicial para sus finanzas personales a causa del mal uso de las tarjetas de crédito. Muchas personas llegan a un punto peligroso de endeudamiento a causa de una tarjeta de crédito que luego deben utilizar una suma considerable de su salario para poder hacer frente a sus obligaciones financieras.

Según Candamo (2019), para el año 2019 hubo un incremento en la morosidad por más de 90 días en el pago de tarjetas de crédito lo que viene a causar un mayor nivel de endeudamiento en los hogares costarricenses a causa de los altos intereses a los que se deben someter para hacer frente a dicha obligación financiera. Por otra parte, cifras del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) del año 2019 revelan que para dicho año hubo un aumento de la deuda a casa de tarjetas de crédito y dicho rubro representó un 4,46% del PIB con un total de 2.993.787 de plásticos (Candamo, 2019).

Dicho lo anterior, es necesario comprender y analizar el comportamiento de la población costarricense en cuanto a la gestión que dan a productos bancarios en modalidad de tarjetas de crédito. Es de vital importancia educar a la población en cuanto a temas de gastos personales y manejo de créditos para que sus finanzas personales no se vean afectadas. Por tanto, se espera identificar los sectores de la población más vulnerable en cuanto a endeudamiento a causa de tarjetas de crédito y también se pretende identificar cuáles son las entidades bancarias privadas

que están más comprometidas con sus clientes en cuanto a educación financiera para el correcto uso de sus productos de crédito.

Antecedentes

Un alto nivel de endeudamiento de los hogares costarricenses puede ser contraproducente para la economía del país. Según Núñez (2017), el endeudamiento en la población es un factor que afecta el consumo privado y el crecimiento económico del país. Por otra parte, Roxana Morales, del Observatorio de la Coyuntura Económica y Social de la Universidad Nacional (UNA), menciona que en los años de 2007 a 2017 la deuda privada creció más que la deuda del Gobierno. Asimismo, Luis Diego Herrera, analista económico del Grupo Financiero Acobo, opina que dado a los grandes niveles de endeudamiento de los hogares costarricenses es muy probable que parte de los ingresos mensuales de dichos hogares sean destinados a deuda lo que les priva de capacidad adquisitiva (Núñez, 2017).

Si bien es cierto, ha habido un aumento de la bancarización en Costa Rica, pero eso no significa que ese aumento se traduzca en resultados positivos. Según Candamo (2019), Costa Rica ha incrementado su nivel de bancarización mediante el uso de tarjetas de crédito o débito, pero no se da un aumento en ahorro o inversión, más bien endeudamiento en bienes de consumo y morosidad en pago de productos financieros. Por otra parte, Barría (2019), menciona que según datos obtenidos en 2017 en el Informe de Tendencias en Medios de Pago de la consulta de Minsait, con sede en España revela que Costa Rica es el país que más paga con tarjetas en América Latina. Datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) en 2017 demostraron que para los años de 2015 a 2017 la población menor a 35 años aumentó el

saldo de sus deudas en un 19% (Ramos, 2017). De igual forma, en un comunicado del Gobierno de Costa Rica (2019) se menciona que en nueve años las tarjetas de crédito aumentaron en un 125% lo que conlleva también a un aumento de la morosidad y por tanto a un aumento de pago de intereses por parte la población. Por lo que el Gobierno en turno responde ante esta situación que es necesario con ayuda del MEIC crear una estrategia Nacional de Educación Financiera.

La educación financiera es una necesidad en la población costarricense que cada vez se hace notar más. Bermeo, Álvarez, Ospina, Acevedo, y Montoya (2019), citan Rivera & Bernal (2018) y mencionan que “se comprende a la educación financiera como el medio por el cual un sujeto percibe, apropia, selecciona y emplea las concepciones adecuadas del uso de tarjetas de crédito y para la toma de decisiones económicas y financieras acertadas”. Además, los autores, citan a Xiao & O’Neill (2016) quienes expresan que la educación financiera es relevante para los consumidores porque les permite tomar decisiones de compra más responsables y que se adecuen a su capacidad financiera y que el mal manejo de productos bancarios como las tarjetas de crédito es resultado de la poca formación en dicho campo. Por otra parte, Red BAC – CREDOMATIC (2008), “estima que si no mejora la toma de conciencia en materia de educación financiera se van a presentar serios problemas económicos y sociales en el futuro cercano”. Además, el mismo autor resalta que la educación financiera es de vital importancia ya que contribuye a la formación en el manejo de herramientas financieras de la población en general. Del mismo modo, Garay (2016), citó a Fernández et al. (2015) quienes mencionan que un principio básico para implementar un plan nacional de educación financiera es que “la educación financiera que imparten los proveedores de servicios financieros debe aportarse de manera equitativa, transparente e imparcial.”

En cuanto a las temáticas que deberían ser impartidas dentro de la educación financiera, Céspedes (2017), menciona el ahorro, la inversión, el presupuesto personal y familiar, dinero en efectivo y virtual, bancos, cuentas bancarias, tarjetas de crédito y débito, seguridad de los datos personas y estafas piramidales. Según Olmedo (2009), a través de la planeación financiera personal se encuentran aspectos que se deben tomar en cuenta para realizar un presupuesto y de ese modo tomar decisiones financieras acertadas para alcanzar una calidad de vida personal adecuada.

Objetivos de investigación

Objetivo general

Analizar el nivel de endeudamiento a causa de tarjetas de crédito de jóvenes de entre 22 y 32 años colaboradores de empresas multinacionales para el establecimiento de recomendaciones que favorezcan la educación financiera.

Objetivos específicos

1. Conocer el estado de endeudamiento de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales.

2. Identificar las principales razones por las que los jóvenes se endeudan con tarjetas de crédito.
3. Analizar cuáles son las posibles herramientas que faciliten a los jóvenes a mejorar sus finanzas personales y situación de deuda.
4. Establecer recomendaciones que ayuden a mejorar la educación financiera de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales en situación de deuda a causa de tarjetas de crédito.

Problema

El nivel de endeudamiento causado por tarjetas de crédito en la población costarricense es alarmante ya que disminuye el nivel de capacidad de consumo y lejos de mejorar las finanzas personales de la población la empeora. Candamo (2019) cita a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2018), la cual menciona que los niveles de analfabetismo financiero en Latinoamérica y Costa Rica son muy altos ya que la población carece de capacitación financiera. Según Ramos (2017), el nivel de deuda acumulada por parte de población menor a 35 años aumentó en un 19% entre 2015 y 2017. Por otra parte, la compañía en educación y crecimiento personal, Seminarium Ejecutivos de Centroamérica S.A. (2018), determinó que los *Millennials* y *Centennials* serían el 59% de la fuerza laboral de Costa Rica en 2020. La falta de educación financiera resulta en un mal manejo de las finanzas personales e instrumentos financieros como las tarjetas de crédito.

Por tanto, es de vital importancia identificar cómo la educación financiera influye en la toma de decisiones de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales para el manejo adecuado de las tarjetas de crédito y endeudamiento.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de endeudamiento a causa de tarjeta de crédito en jóvenes colaboradores de empresas multinacionales de edades de 22 a 32 años?

Alcances

Los alcances del trabajo de investigación son los siguientes:

El conocimiento sobre el nivel de endeudamiento de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales.

Lograr mencionar de forma detallada las principales razones por la que los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales se endeudan con tarjetas de crédito.

El análisis de posibles herramientas que ayuden a jóvenes colaboradores de empresas multinacionales a mejorar sus finanzas personales y situación de deuda.

El establecimiento de recomendaciones puntuales a jóvenes colaboradores de empresas multinacionales en situación de endeudamiento a causa de tarjetas de crédito para que puedan mejorar su educación financiera.

Limitaciones

Las limitaciones del trabajo de investigación son las siguientes:

La investigación se limita a una situación laboral y a un rango de edad de la población.

La investigación se enfoca únicamente en jóvenes que trabajen dentro de una empresa multinacional.

Revisión Bibliográfica

La educación financiera, más que un tema de ámbito educativo también es de ámbito cultural ya que todas las personas hacen uso de ella por casi toda su vida, especialmente cuando entran a una etapa laboral. Según Blanco (2015), se puede decir cultura o educación financiera debido a que se refiere a una curiosidad para entender y conocer las finanzas personales y conceptos como ingresos, gastos y ahorro. De igual forma, la OCDE define el concepto de educación financiera

como el proceso en el que inversores y consumidores financieros mejoran su entendimiento de productos y conceptos financieros y sus riesgos por medio de información, enseñanza o asesoramiento con el principal propósito de adquirir conciencia sobre riesgos financieros y toma de decisiones para mejorar su bienestar financiero (Blanco, 2015).

Dicho lo anterior, se considera a la educación financiera como una necesidad de la población que poco a poco debería fomentarse como un tema cultural. Según Cruz, Díaz y Céleri (2016), por medio de la educación financiera se permite desarrollar una cultura financiera la cual definen como “el conjunto conocimientos y prácticas hábitos y costumbres que cada individuo posee para administrar incrementar y proteger su patrimonio en las diferentes etapas de la vida” (Amezcu, 2014).

La correcta gestión de las finanzas personales desempeña un papel muy importante para llegar a una estabilidad financiera en el hogar y en la sociedad. Según López (2016), los principales conceptos de estudio en las finanzas personales son presupuesto, ingresos, gastos, ahorro, inversión, impuestos y jubilación. En efecto, las personas vivirían con mayor estabilidad económica si fuesen conscientes de la cantidad de efectivo que ganan al igual que la cantidad de efectivo que gastan. Además, López (2016) cita a Gloria y Solís (2012), quienes opinan que las finanzas personales ayudan a una persona o a una familia a crear hábitos adecuados de consumo y ahorro que les permitan generar un patrimonio y, bajo la gestión adecuada del mismo, alcanzar metas personales o familiares.

En definitiva, una correcta gestión de las finanzas personales brinda excelentes resultados financieros, por tanto, es necesario identificar la salud financiera personal o familiar por medio de un presupuesto. Según Aibar (2012), un presupuesto familiar o personal puede ayudar a:

- Saber en qué se nos va el dinero.
- Priorizar y ajustar gastos.
- Controlar el gasto.
- Identificar deudas.
- Planificar el ahorro.
- Hacer previsiones para el futuro.
- Ajustar nuestro nivel de vida.

Dentro de la realización de un presupuesto, se encuentran de forma intrínseca una planeación financiera. Rivero, Rosado y Pérez (2017), citan a Lanzagorta (2014) “quien define la planeación financiera como el procedimiento que ayuda a cumplir objetivos y metas, para mejorar la situación financiera, esto conlleva a desarrollar las estrategias que se llevarán a cabo para que realicen las metas y objetivos establecidos”. Algunos ejemplos de metas de planeación financiera pueden ser: planeación de retiro, planeación de educación, vacaciones, entre otros.

La falta de educación financiera puede llevar a una persona a tomar malas decisiones financieras o a caer en una situación de endeudamiento. Raccanello y Herrera (2014), citan a Rutledge (2010) en su investigación quien opina que la protección al consumidor y la educación financiera se complementan y permiten que los usuarios estén más conscientes en cuanto al riesgo que representa el sobreendeudamiento y la ausencia de previsión en el largo plazo, por tanto, es necesario que el consumidor cuente siempre con información veraz y confiable que esté siempre a su alcance. Por otra parte, el carecimiento de educación o cultura financiera, en algunas ocasiones, abre la posibilidad de sufrir abusos por parte de las entidades financieras. Según Raccanello y Herrera (2014), la falta de instrucción básica en las finanzas por parte de las entidades financieras en Estados Unidos para el año 2008, conllevó a un sector vulnerable de la

población a ser víctima de fraude, cobro de comisiones y de operaciones financieras de alto riesgo.

Un concepto clave para el tema de investigación en estudio es el concepto de gasto dentro de un presupuesto familiar o personal. Según Aibar (2012), “Los gastos son todas las salidas de dinero, que se producen durante el periodo que abarca el presupuesto que realiza cualquier miembro de la unidad familiar”. Por otra parte, López (2016), menciona que, dentro del apartado de gastos en un presupuesto, es necesario contemplar el concepto de deuda el cual define como “la obligación, derivada de la compra de un bien o de la utilización de un servicio, que adquiere una persona y que se subsanará con un monto económico en determinado plazo, la mayoría de las ocasiones con un importe por intereses”. Según Gloria y Solís (2012), dentro de las principales deudas en las finanzas personales se encuentran las tarjetas de crédito, las hipotecas, los préstamos personales y financiamientos. López (2016), enfatiza que “El gasto es uno de los tópicos principales para gestionar en el manejo y planeación de estrategias destinadas a mejorar las finanzas personales”.

Como anteriormente se mencionaba, las tarjetas de crédito pueden ser un causante de endeudamiento perjudicial en las finanzas personales si no se gestionan de manera correcta. Rivero, Rosado y Pérez (2017), citan a Abanfin (2005), quien menciona que una tarjeta de crédito “...no es más que un plástico que dotado de una identidad única permite al titular movilizar fondos desde la cuenta bancaria o crédito establecido hacia sí mismo, retirada de efectivo en un cajero, o hacia un tercero, pago en un determinado establecimiento”. A las tarjetas de crédito se les debe destinar un espacio en particular al momento de realizar un presupuesto familiar o personal. Según López (2016), el manejo inadecuado de una tarjeta de crédito es un factor determinante de malos resultados financieros familiares y/o personales. Además, el autor

cita a Xiao, Chatterjee y Kim (2014), quienes mencionan que en ambientes familiares donde no se discuten temas financieros se ha observado un mal uso de tarjetas de crédito.

En cuanto al endeudamiento a causa de tarjetas de crédito, Gloria y Solís (2012), menciona que una falta de cultura financiera puede ocasionar al tarjetahabiente a caer en un sobreendeudamiento debido a un aumento de su línea crediticia sin su consentimiento o análisis previo de su capacidad crediticia. Según Aibar (2012), el uso de las tarjetas de crédito muchas veces permite a sus usuarios gastar por encima de su nivel de ingresos o fondos lo que genera una deuda que no siempre se puede identificar fácilmente y entre mayor la deuda, mayores los gastos por intereses. Por último, Gloria y Solís (2012), resaltan que las tarjetas de crédito como tal no son negativas, sino que los problemas financieros en las finanzas personales se originan a partir de la falta de conocimiento financiero.

La población joven cada vez se vuelve más presente en Costa Rica en temas de endeudamiento. Según Ramos (2017), “las personas de 18 a 24 años, que estarían en edad universitaria o apenas iniciando su vida laboral, tienen un saldo creciente de deudas”. Por otra parte, en el año 2018 el Poder Judicial de Costa Rica reveló datos que indican que cuatro de cada diez jóvenes (menores de 35 años) fueron demandados por cobro judicial (Murillo, 2019). En un estudio sobre conductas consumistas realizado a tres personas adulto joven por Ramírez (2017), los jóvenes entrevistados consideraron que el costarricense no utiliza adecuadamente las tarjetas de crédito, que las escuelas y colegios del país deberían asumir la responsabilidad de enseñar a las personas sobre el uso adecuado de tarjetas de crédito y, que los emisores de tarjetas de crédito o prestamistas hacen ver que asumir un crédito es muy fácil y es una alternativa viable para adquirir bienes de forma inmediata sin importar el futuro a corto y mediano plazo.

Marco Metodológico

Tipo de investigación

Principalmente, el tipo de investigación en desarrollo es de carácter descriptivo el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Por otra parte, el tipo investigación también, aunque en menor medida, es de carácter correlacional el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

Con los tipos de investigación seleccionados se busca comprender y describir cómo incide la educación financiera en la toma de decisiones de uso y gestión de tarjetas de crédito. Además, se pretende identificar cómo la mala gestión de las tarjetas de crédito puede causar un nivel de endeudamiento alto en la población.

Enfoque

El enfoque del trabajo de investigación es de carácter mixto el cual se define por Chen (2006), según la cita realizada por Hernández, Fernández y Baptista (2014),

como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”) (p. 534).

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014), también citan a Creswell, 2013a y Lieber y Weisner (2010) para enfatizar que “los métodos mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias” (p. 534).

El enfoque de investigación mixto permite analizar de una forma más integral el nivel de educación financiera necesario de la población para que puedan tomar decisiones acertadas para el manejo de una o diversas tarjetas de crédito. Además, el enfoque de investigación seleccionado será de utilidad para identificar la percepción de endeudamiento que la población meta tiene en cuanto a tarjetas de crédito.

Población

Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014), citan a Lepkowski (2008) para definir a la población como un “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). La población participante de la presente investigación está

conformada por un grupo de 50 personas adulto joven costarricenses de entre 22 a 32 años colaboradores de empresas multinacionales.

Muestra

La muestra se define, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), como “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175). Para la presente investigación, la muestra será no probabilística a criterio ya que se selecciona a la población de manera informal para que vayan de acorde con los objetivos de investigación. La muestra quedará conformada por las primeras cincuenta personas, dentro de la población meta, que decidan participar.

Fuentes

Para la presente investigación se recurre a fuentes primarias las cuales, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p. 61). Algunos ejemplos que los autores brindan de fuentes primarias son: libros, artículos de publicaciones periódicas, tesis,

reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, etcétera.

Cuadro de operacionalización de variables

A continuación, se presenta el cuadro de operacionalización de variables. Las variables utilizadas para el presente trabajo de investigación son: estado de endeudamiento con tarjetas de crédito, causas de endeudamiento con tarjetas de crédito, herramientas para mejorar la situación de endeudamiento, recomendaciones para mejorar la educación financiera.

Tabla N. 1

Cuadro de operacionalización de variables

Objetivos específicos	Variable	Indicador	Conceptualización	Instrumentalización	Operacionalización
Conocer el estado de endeudamiento de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales.	Estado de endeudamiento de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales.	Descripción de nivel de endeudamiento de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales.	Forma en la que la población meta hace frente a sus deudas.	Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión tarjetas de crédito.	Preguntas 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de la encuesta a población meta.

Identificar las principales razones por las que los jóvenes se endeudan con tarjetas de crédito.	Causas de endeudamiento con tarjetas de crédito.	Lista de las principales causas de endeudamiento con tarjetas de crédito.	Factores que provocan el endeudamiento por tarjetas de crédito en la población meta.	Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión tarjetas de crédito.	Preguntas 7, 8, 9, 10 y 11 de la encuesta a población meta.
Analizar cuáles son las posibles herramientas que faciliten a los jóvenes a mejorar sus finanzas personales y situación de deuda.	Herramientas para mejorar la situación de endeudamiento y finanzas personales.	Lista de herramientas que ayudan a gestionar las finanzas personales y situación de endeudamiento.	Herramientas que son utilizadas para llevar unas finanzas personales ordenadas y una situación de endeudamiento estable.	Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión tarjetas de crédito.	Preguntas 12, 13, 14 y 15 de la encuesta a población meta.
Establecer recomendaciones que ayuden a mejorar la educación financiera de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales en situación de deuda a causa de tarjetas de crédito.	Recomendaciones para mejorar la educación financiera.	Lista de factores de educación financiera que mejoran el manejo de las finanzas personales y el uso de tarjetas de crédito.	Factores de la educación financiera que promueven el correcto manejo de las finanzas personales y el endeudamiento a causa de tarjetas de crédito.	Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión tarjetas de crédito.	Preguntas 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de la encuesta a población meta.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

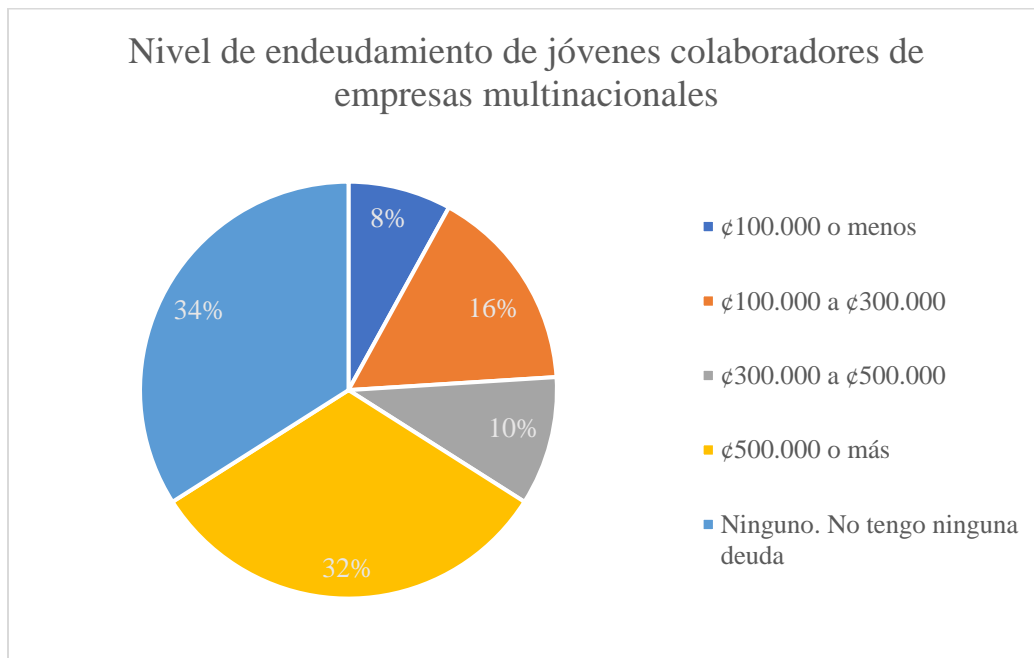
Análisis de resultados

Para la elaboración del análisis de resultados se utilizarán los datos recolectados de la encuesta *Impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito*. Del mismo modo, se hará uso de la teoría investigada previamente para contrastarla con los resultados de la encuesta y de esa forma atender los objetivos planteados. A continuación, se presenta el análisis de las variables:

Estado de endeudamiento de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales

Para determinar el nivel de endeudamiento de los jóvenes encuestados se realizó una escala de montos expresados en colones costarricenses como se puede observar en el Gráfico N. 1.

Gráfico N. 1



Fuente: Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito, 2020.

Los resultados obtenidos reflejan que el 66% de los jóvenes encuestados posee una deuda y el 34% restante no posee deudas actualmente. Sin embargo, del 100% de jóvenes que no cuentan con algún tipo de deuda actualmente, el 41% está pensando en adquirir una.

Según datos obtenidos en un estudio de Talent Advisory, citado por Cordero (2020), se determinó que en promedio una persona en un puesto de asistente, en una empresa multinacional, gana en promedio ₡715.279 y una persona en un puesto profesional, dentro del mismo tipo de empresa, gana en promedio ₡901.457. Por tanto, si un joven colaborador de una empresa multinacional en un puesto de asistente o profesional está dentro del 32% de encuestados que posee una deuda mayor a ₡500.000, estaría destinando igual o más del 70% y 55% de su salario para subsanar sus deudas.

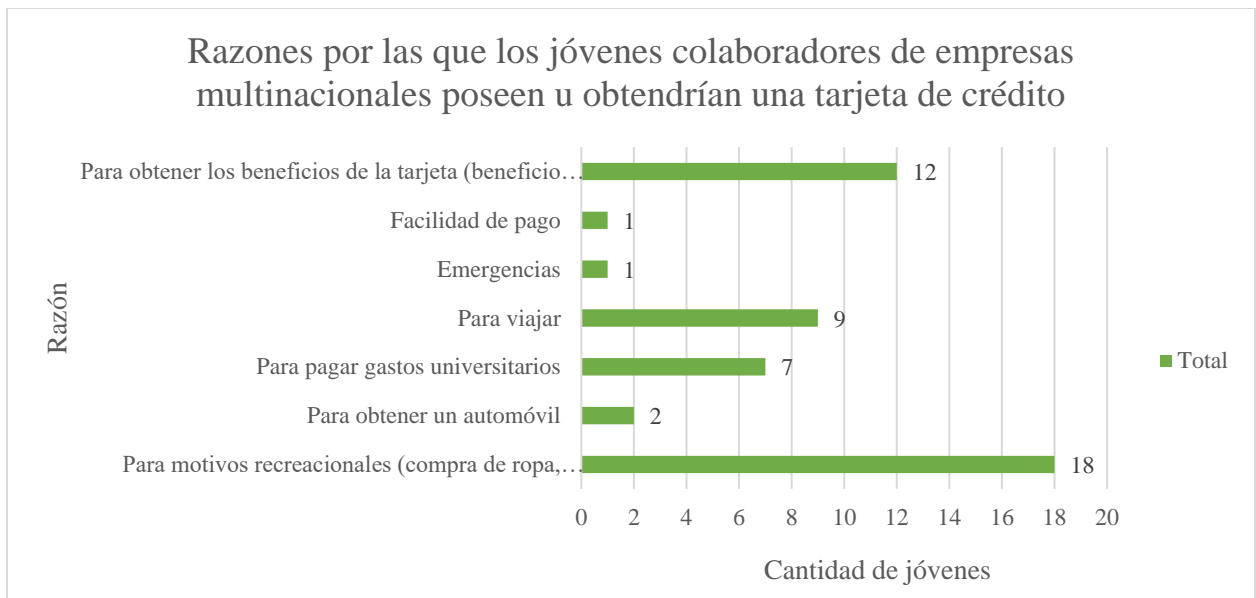
Por otra parte, Ramos (2017), menciona que el nivel de deuda acumulada por parte de población menor a 35 años aumentó en un 19% entre 2015 y 2017. Además, Ramos (2017), destacó que “las personas de 18 a 24 años, que estarían en edad universitaria o apenas iniciando su vida laboral, tienen un saldo creciente de deudas”. En la encuesta realizada, se determinó que el 26% de los jóvenes opinan que su situación de deuda podría aumentar, lo que confirma un aumento continuo en la deuda acumulada de la población joven costarricense.

El estado de endeudamiento de los jóvenes encuestados refleja una situación alarmante a largo plazo si no se gestiona de la manera correcta. No es saludable para las finanzas de los jóvenes orientar un 55% o 70% de su salario para subsanar deuda. Del mismo modo, es relevante para la población encuestada, que opina que su situación de endeudamiento pueda aumentar, organizar sus prioridades en cuanto a temas de gasto.

Causas de endeudamiento con tarjetas de crédito

En cuanto a las causas por las cuales los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales se endeudan con tarjetas de crédito, se muestra en el Gráfico N.2 una lista de opciones detalladas de ellas.

Gráfico N. 2



Fuente: Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito, 2020.

Según los datos obtenidos, las principales causas por la que los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales están endeudados o se endeugarían con una o más tarjetas de crédito son por motivos recreacionales (36%), para obtener beneficios de tarjetas como beneficios de lealtad o puntos (24%), y para viajar (18%).

En cuanto a los beneficios de lealtad, según el sitio web oficial del Bac Credomatic (s.f.), dentro de los principales beneficios se encuentran: acumulación y canje de millas para tiquetes aéreos, promociones y precios especiales en eventos seleccionados, atención VIP en aerolíneas, descuentos y promociones en comercios afiliados y devolución de efectivo por compras. Si bien,

el programa de lealtad de las tarjetas de crédito parece brindar diversidad de beneficios, a su vez fomentan el consumo y gasto por parte de los tarjetahabientes.

Según Chávez y Forero (2018), citados por Bermeo, Álvarez, Inés, Acevedo y Montoya (2019), las tarjetas de crédito se presentan a estudiantes universitarios como un medio para satisfacer sus necesidades sin que ellos sean capaces de diferenciar si es utilizada para gastos obligatorios o un cumplimiento de deseo. Además, los autores mencionan que los jóvenes utilizan sus tarjetas de crédito en pasatiempos o con amigos lo que genera una sensación positiva y, en cierta manera, justificada del gasto. Comparando la teoría con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, se puede aseverar lo establecido ya que las principales razones de uso de sus tarjetas de crédito son para usos recreacionales, beneficios, entre ellos los de programas de lealtad anteriormente detallados, y para viajar.

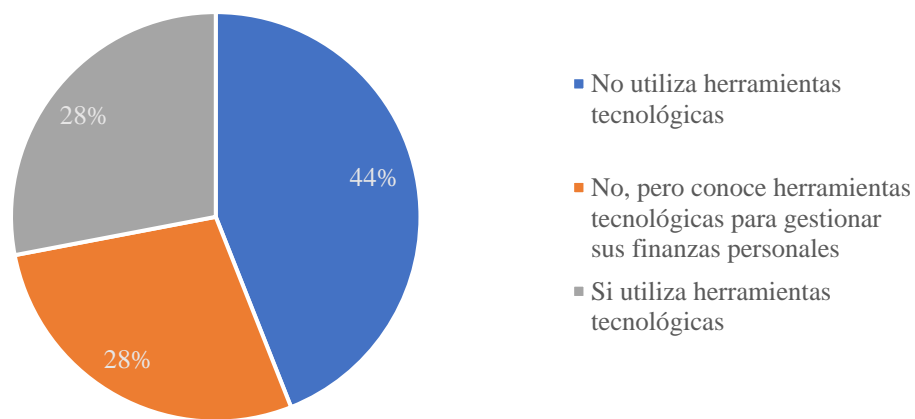
En cuanto a la posesión de tarjetas de crédito por parte de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales, los resultados de la encuesta aplicada revelaron que el 30% de los jóvenes encuestados cuenta con una tarjeta de crédito, el 40% cuenta con más de una tarjeta de crédito, un 14% está considerando en adquirir una o más tarjetas de crédito y el 16% restante no posee una tarjeta de crédito ni tiene intenciones de obtener una. Los datos obtenidos son relevantes para determinar que la población en estudio es propensa a utilizar cada vez más sus tarjetas de crédito para cubrir gastos de ámbito no obligatorio, por lo que es importante para dicha población educarse cada vez más en el manejo de sus gastos realizados con tarjetas de crédito y controlar sus sentimientos asociados a dichas acciones.

Herramientas para mejorar la situación de endeudamiento y finanzas personales

En la actualidad existen diversas herramientas tecnológicas que las personas pueden utilizar para el manejo adecuado de sus finanzas personales. En el caso de los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales se determinó, por medio de la encuesta aplicada, si utilizan o no herramientas tecnológicas. Los resultados obtenidos se pueden observar en el Gráfico N. 3.

Gráfico N. 3

Uso de herramientas tecnológicas por parte de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales para la gestión de sus finanzas personales



Fuente: Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito, 2020.

Los resultados de la encuesta reflejan que el 44% de los jóvenes encuestados no utiliza herramientas tecnológicas para gestionar sus finanzas personales o gestionar sus deudas, un 28% conoce sobre ese tipo de herramientas, sin embargo, no las utiliza, y solo el 28% restante utiliza este tipo de herramientas.

Según la OCDE (2015), citada por Laviolette (2015), un 60% de los jóvenes estadounidenses no cuenta con los conocimientos necesarios para elaborar un presupuesto mensual y dar

seguimiento a sus gastos. Sin embargo, más del 50% de estudiantes universitarios cuenta con una tarjeta de crédito según la organización JumpStart Coalition for Personal Financial Literacy. Por otra parte, la autora menciona que expertos financieros afirman que para los jóvenes la forma más atractiva para aprender a gestionar sus finanzas es por medio de aplicaciones y herramientas en línea que puedan ser utilizadas desde sus dispositivos inteligentes. Además, Jorge Padilla, planeador financiero certificado de The Lubitz Financial Group en Miami afirmó que “Las aplicaciones son la forma moderna de conseguir un mejor control de los gastos. Colocan toda la información al alcance de la mano en cualquier momento que lo necesiten” (Laviolette, 2015).

En cuanto a los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales que elaboran un presupuesto mensual, los resultados de la encuesta revelaron que el 66% elabora un presupuesto mensual y el 34% restante no elabora un presupuesto mensual. Según Olmedo (2009), “El éxito en la administración de las finanzas personales puede provenir de diversos estamentos, sin embargo, se estructura un elemento esencial que permite tomar decisiones conscientes y más coherentes en el quehacer diario, el cual es el “presupuesto” ...”. Por otra parte, entre los beneficios que Olmedo (2009) resalta en la elaboración de un presupuesto son: un mejor control de la situación financiera del individuo que lo elabora permite obtener posesiones sin que desestabilice las metas establecidas por el individuo, permite comparar resultados a través del tiempo, puede ser utilizado como método para reducir la ansiedad relacionada al consumo y detecta anomalías que dificulten el alcance de los objetivos financieros personales.

La elaboración de un presupuesto y el uso de herramientas tecnológicas son de gran transcendencia para el futuro de las finanzas personales y gestión de deuda de los jóvenes en estudio. Si bien es cierto que un gran porcentaje de los jóvenes encuestados elaboran un presupuesto mensual, la mayoría de ellos se abstiene a utilizar herramientas tecnológicas que les

faciliten la gestión de sus finanzas personales. Según Monràs, CEO y cofundador de Nemuru, Las herramientas tecnológicas del sector financiero, hoy en día conocidas como “Fintech”, ofrecen nuevas alternativas de financiación a los jóvenes, así como la capacidad de gestionar sus gastos mensuales, y de invertir sus ahorros. Por lo tanto, se elaboró un esquema en el cual se numeran las principales herramientas tecnológicas para la gestión de finanzas personales y deuda. A continuación, se muestra dicha lista:

Tabla N. 2

Cuadro comparativo de herramientas financieras tecnológicas

Nombre de la herramienta	Tipo de herramienta	Descripción
Fintonic	Aplicación móvil compatible con iOS y Android	App que posibilita tener un control sobre las finanzas personales. Este asesor financiero online consejos personalizados que tienen como objetivo potenciar el ahorro del usuario (BBVA, s.f.).
Toshl	Aplicación móvil compatible con iOS y Android	Herramienta tecnológica que permite hacer más amena la tarea de ahorrar y controlar las finanzas por medio de gráficos. Cuenta además con un programa para llevar al día los gastos e ingresos y organizar facturas (BBVA, s.f.).

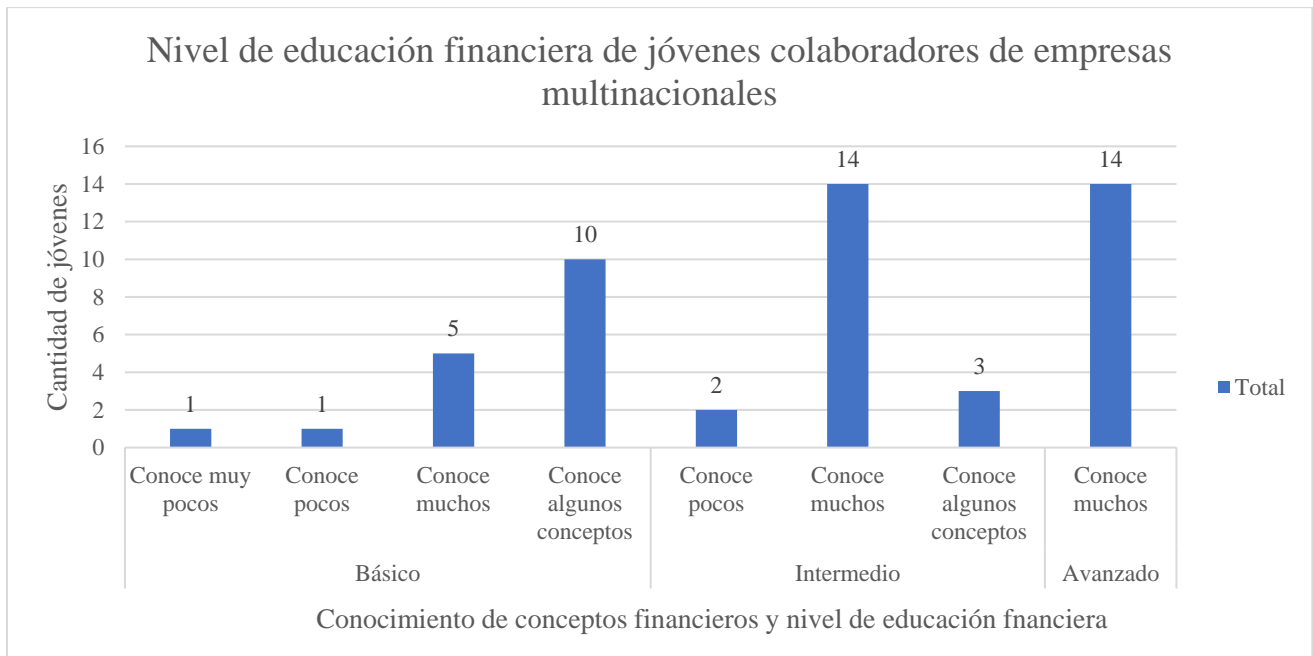
<p>Money Lover</p>	<p>Aplicación móvil compatible con iOS y Android</p>	<p>Aplicación que permite al usuario llevar un control de sus gastos en diversas cuentas bancarias. Además, ofrece ayuda para elaborar un calendario financiero e incluso generar presupuestos (BBVA, s.f.).</p>
<p>Mint</p>	<p>Aplicación móvil compatible con iOS y Android</p>	<p>Herramienta que permite vincular con seguridad cuentas bancarias y de crédito y débito, crear alertas para el pago de facturas o cuánto estás cerca de sobrepasarte en tus gastos mensuales (Laviolette, 2015).</p>
<p>Haga Cuentas de Davivienda</p>	<p>Aplicación web que puede ser utilizada desde cualquier gestor de búsqueda</p>	<p>Plataforma que le permite al cliente administrar su dinero para mantener las finanzas en orden. Los usuarios pueden crear un presupuesto personal o familiar, agregar los movimientos de ingresos y gastos, comparar su presupuesto mes a mes, programar alertas para que no se le olvide realizar algún pago y ver gráficamente la composición de cada categoría de su presupuesto (Chacón, 2019). Cabe mencionar que cualquier usuario de cualquier entidad bancaria puede hacer uso de la plataforma.</p>

Fuente: Elaboración propia

Recomendaciones para mejorar la educación financiera

Para tener un conocimiento idóneo de educación financiera es importante conocer conceptos como el ahorro, inversión, gasto, deuda, ingresos, crédito, entre otros. En la encuesta aplicada a los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales se logró determinar el nivel de educación financiera que poseen y el conocimiento de conceptos relacionados a ella. A continuación, se muestra un gráfico con los resultados:

Gráfico N. 4



Fuente: Encuesta sobre el impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito, 2020.

Los resultados obtenidos reflejan que un 34% de los jóvenes encuestados consideran que poseen un conocimiento básico de educación financiera, el 38% considera que posee un conocimiento intermedio y el 28% restante considera que posee conocimiento avanzado. Por otra parte, en cuanto a conceptos relacionados con educación financiera, los resultados de la encuesta señalan que el 6% de los jóvenes considera que conoce pocos conceptos, el 26% considera que

conoce algunos conceptos, el 66% considera que conoce muchos conceptos y solo el 1% considera que conoce muy pocos conceptos.

Según Xiao & O'Neill (2016) la educación financiera es significativa para los consumidores puesto que les permite obtener conocimientos que les ayudarán a tomar decisiones de compra. Además, los autores mencionan que el objetivo de la educación financiera es “fomentar un adecuado comportamiento que mejore el bienestar financiero, debido a que el mal manejo de las tarjetas de crédito es una consecuencia de la falta de formación y enseñanza en este campo...” (Bermeo, Álvarez, Inés, Acevedo y Montoya, 2019).

Diniz, Rogers, Barboza y Mendes-Da-Silva (2016) aconsejan que aquellas personas que cuenten con tarjetas de crédito o estén pensando en hacer uso de ellas, deben utilizarlas con responsabilidad para llevar un correcto control financiero personal, ya que las tarjetas de crédito no son un sinónimo de ingresos sino una herramienta para manejar gastos (Bermeo, Álvarez, Inés, Acevedo y Montoya, 2019). Por otra parte, Araújo & Souza (2012) confirman que “utilizar la educación financiera y la cultura del ahorro como una guía que aumenta el conocimiento sobre el uso del crédito, los tiempos de compra y los conceptos financieros, disminuye el endeudamiento” (Bermeo, Álvarez, Inés, Acevedo y Montoya, 2019).

Ya se ha mencionado la importancia de los conocimientos en educación financiera para el manejo de tarjetas de crédito, finanzas personales y deudas. Por otra parte, según López (s.f.), Asesor Financiero Europeo (€FA), Máster en análisis técnico, gestión de carteras y Day Trading, Máster en banca, bolsa y mercados financieros, entre otros títulos relacionados en el área financiera, asegura que para mejorar la educación financiera basta con manejar bien los conceptos básicos. A continuación, se presenta un esquema que describe los consejos principales que sugiere López (s.f.) para mejorar la educación financiera:

Tabla N. 3

Esquema sobre factores clave para mejorar la educación financiera

Factor clave	Descripción
Adecuar los gastos a los ingresos	No hay que dejarse influenciar por un impulso de compra o por créditos rápidos, préstamos y tarjetas de crédito. Un mal uso de los créditos o tarjetas de crédito pueden llevar a una persona a aumentar su nivel de endeudamiento. Por tanto, hay que establecer prioridades en cuanto al gasto, nunca gastar más de lo que ingrese y fomentar una cultura de ahorro para luego poder invertir ese capital.
Conocer el lenguaje financiero	Para diversificarse en el mundo de las finanzas y sus instrumentos, es necesario conocer términos como “dividendos”, “Split”, “derivados financieros” y/o “portafolio”. Pero más que nada conocer la diferencia entre créditos y préstamos o términos más específicos si se desea llegar a ser un inversor sofisticado.
Establecer objetivos financieros	Es necesario establecer objetivos al corto, mediano y largo plazo en cuanto al uso del dinero. Dependiendo de las necesidades de las personas, así será el horizonte de sus objetivos. Un ejemplo de ello puede ser plantearse una meta laboral (ascenso de puesto o especialización) lo cual requiere establecer metas financieras.
Presupuestar el dinero	Si se quieren cumplir las metas propuestas, es de suma importancia organizar las finanzas personales. Un buen presupuesto contempla todos los gastos y destina un margen de ahorro de las ganancias obtenidas.

<p style="text-align: center;">Invertir dinero</p>	<p>Si bien, es importante la cultura del ahorro no se llega a mucho solo con eso. Conceptos como la inflación y la pérdida del valor de dinero provocan que solo ahorrar signifique perder poder adquisitivo a medida que pasa el tiempo. Por lo tanto, se recomienda adquirir activos financieros, inmobiliarios o de otra índole que por sus características generen rendimientos económicos y puedan revalorizarse con el tiempo.</p>
<p style="text-align: center;">Cuidado con las deudas</p>	<p>Las deudas pueden ser buenas para las finanzas personales si se gestionan bien. Por ejemplo, si una persona decide endeudarse para adquirir un activo de cualquier índole que luego le generará algún tipo de rendimiento económico, no es una deuda negativa. En cambio, si se adquiere una deuda o un crédito únicamente para satisfacer necesidades no prioritarias, puede ser contraproducente para las finanzas personales.</p>

Fuente: Elaboración propia

La educación financiera no es un tema de estudio complicado, sino más bien es un tema de estudio que se debería de volver poco a poco en una cultura y de interés social. Se ha observado que no requiere de grandes conocimientos para llevar un buen control de las finanzas personales y de las deudas, solo es necesario tener conocimientos de conceptos básicos y tener la disposición de adoptar un comportamiento responsable al momento de manejar efectivo. Por otra parte, resultados obtenidos de la encuesta aplicada a jóvenes colaboradores de empresas multinacionales, también reflejaron que el 80% de los jóvenes consideran que sus ingresos son mayores a sus gastos, pero el 20% restante considera lo contrario. Por tanto, los datos obtenidos demuestran la relevancia que tiene el estudio de educación financiera para dicha población.

Conclusiones

En cuanto a *conocer el estado de endeudamiento de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales*, el nivel actual de endeudamiento de una gran mayoría de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales refleja que destinan desde un 55% hasta un 70% de sus salarios para subsanar sus deudas. Además, el 26% de los jóvenes encuestados considera que su situación de deuda podría aumentar, lo que confirma que la deuda acumulada de parte de la población joven costarricense va en aumento continuo.

Respecto a *identificar las principales razones por las que los jóvenes se endeudan con tarjetas de crédito*, las principales razones por las que los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales poseen u obtendrían una tarjeta de crédito son: por motivos recreacionales, para obtener beneficios de las tarjetas y para viajar. Por su parte, los beneficios de lealtad de las tarjetas de crédito se muestran atractivos para los jóvenes ya que les brindan promociones, descuentos y beneficios en eventos, comercios y aerolíneas seleccionadas. Sin embargo, estos beneficios son adquiridos a medida que los usuarios utilicen cada vez mas las tarjetas de crédito, por lo que el uso de las tarjetas para gastos no prioritarios puede llegar a afectar las finanzas personales de los jóvenes. Por otra parte, los datos obtenidos revelaron que el 70% de los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales cuentan con una o más tarjetas de crédito y un 14% está considerando en adquirir una tarjeta de crédito.

Referente a *analizar cuáles son las posibles herramientas que faciliten a los jóvenes a mejorar sus finanzas personales y situación de deuda*, existen herramientas tecnológicas en el ámbito financiero que han surgido para facilitar la gestión de las finanzas personales y gestión de

deuda de sus usuarios. Sin embargo, el 44% de los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales no utiliza algún tipo de herramienta tecnológica y un 28% tiene conocimiento de herramientas tecnológicas, pero no las utiliza para la gestión de sus finanzas personales. Por otra parte, solo el 66% de los jóvenes encuestados elabora un presupuesto mensual, mientras que el 34% restante no elabora algún tipo de presupuesto. Los datos mencionados son alarmantes ya que, sin la estructuración de un presupuesto o la ayuda de herramientas financieras tecnológicas, es más complicado llevar un manejo de gastos e ingresos mensuales.

En relación con *establecer recomendaciones a jóvenes colaboradores de empresas multinacionales en situación de deuda a causa de tarjetas de crédito para que puedan mejorar su educación financiera*, se considera que la educación financiera es un tema de estudio amplio, sin embargo, no requiere de muchos conocimientos para llevar un manejo saludable de las finanzas personales. Basta con el conocimiento de conceptos clave para poder alcanzar objetivos financieros y hacer buen uso del efecto. Los resultados obtenidos reflejan que el 6% de los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales considera que conoce pocos conceptos relacionados a educación financiera, el 26% considera que conoce algunos conceptos, el 66% considera que conoce muchos conceptos y solo el 1% considera que conoce muy pocos conceptos.

Recomendaciones

Se recomienda a los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales prestar mayor atención a su estado actual de endeudamiento, en especial los jóvenes que consideren que sus deudas puedan aumentar. Para llevar un mejor control de sus finanzas personales, sus deudas y sus tarjetas de crédito, se recomienda que utilicen al menos una de las herramientas tecnológicas descritas la Tabla N. 2. En dicha tabla podrán observar la descripción de cada una de las herramientas financieras tecnológicas y optar por la que más se adecue a sus necesidades.

En cuanto al uso de las tarjetas de crédito, se recomienda a los jóvenes colaboradores que poseen una o más tarjetas de crédito, que realicen un presupuesto mensual para detectar sus gastos prioritarios y de esa forma evitar utilizarla para gastos innecesarios. Para la elaboración del presupuesto, los jóvenes pueden utilizar algunas de las herramientas tecnológicas mencionadas en la Tabla N. 2 o bien pueden elaborar un presupuesto en Microsoft Excel detallando por lo menos los gastos e ingresos mensuales. Además, se recomienda a los jóvenes tomar conciencia sobre las tarjetas de crédito y no considerarlas como una extensión de sus ingresos sino como una representación de un gasto.

Se recomienda también a los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales instruirse cada vez en temas de educación financiera para que pueden llevar unas finanzas personales estables o con rendimientos positivos. Para lo anterior, se recomienda a los jóvenes observen a detalle la Tabla N. 3 en la cual se señalan factores clave para mejorar la educación financiera. Dentro de los factores se desarrollan temas como el establecimiento de objetivos financieros,

presupuesto del dinero, manejo de las deudas, entre otros que pueden ser de relevancia para los jóvenes.

Por último, se recomienda a las entidades financieras ser más claras al momento de ofrecer sus productos financieros ya que solo el 36% de los jóvenes colaboradores de empresas multinacionales consideran que son claras al ofrecer sus servicios o productos financieros, mientras que el 30% opina que las entidades no son claras en ese aspecto y un 34% opina que solo algunas son claras. También se recomienda al Ministerio de Educación Pública reforzar este tema de estudio de tanta relevancia para los jóvenes y el manejo de sus finanzas personales ya que el 18% de los encuestados opina que es deber del MEP educar en esa área. Para ello se recomienda reforzar el tema de educación financiera en el programa de estudios a nivel de secundaria. Sin embargo, la gran mayoría de los jóvenes considera que instruirse en educación financiera es un deber en conjunto de las entidades financieras, el MEP y de cada individuo.

Referencias Bibliográficas

- 6 herramientas de financiación y gestión de finanzas para jóvenes. (2020). Movistar MásQueNegocio. <https://www.masquenegocio.com/2020/02/20/herramientas-financiacion-jovenes/>
- Aibar, M. (2012). Finanzas personales: planificación, control y gestión. Aula Mentor. Gobierno de España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/finanzas_perso.pdf
- Barría, C. (2019). En qué países de América Latina se paga más con tarjetas (y qué revela de sus economías). BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47559991>
- Bermeo-Giraldo, M.C., Álvarez-Agudelo, L., Ospina-Rúa, M., Acevedo-Correa, Y., Montoya-Restrepo, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, 5(9), 77-96. <https://doi.org/10.22430/24223182.1257>
- Blanco, M. (2015). La importancia de la educación financiera y su influencia en los futuros estudiantes de Administración y Dirección de Empresas. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, ISSN: 1133-3677. <http://www.rcumariacristina.net:8080/ojs/index.php/AJEE/article/download/219/178>
- Candamo, F. (2019). Trabajo Social en el sector financiero: diagnóstico, acciones puntuales y recomendaciones. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, 36, 1-14. <https://revista.trabajosocial.or.cr/index.php/revista/article/download/362/532>

- Céspedes, J. (2017). *Análisis de la necesidad de la educación financiera en la formación colegial* (22), 97-126. <https://doi.org/10.15381/pc.v22i2.14333>
- Cinco herramientas que te ayudan a controlar tus finanzas.* (2017). BBVA NOTICIAS. <https://www.bbva.com/es/cinco-herramientas-te-ayudan-controlar-tus-finanzas/>
- Cordero, C. (2020). *Tecnologías y servicios ofrecen los salarios más altos y los mayores aumentos.* La Nación, Grupo Nación. <https://www.nacion.com/economia/empleo/tecnologias-y-servicios-ofrecen-los-salarios-mas/XH43AVEAPFFSHCRAQJDGUIH7MM/story/>
- Cruz, B., Díaz, J. y Célleri, M. (2015). Educación Financiera. *Revista Publicando*, 3(9). ISSN 1390-9304. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5888318.pdf>
- Delgado, L. (2009). *Las finanzas personales.* *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (65),123-144. ISSN: 0120-8160. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20612980007>
- Garay, A. (2016). *Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera.* PERSPECTIVAS, (37), 23-40. ISSN: 1994-3733. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425946304003>
- Gloria, R., y Solís, C. (2012). *Finanzas personales encaminadas a una planeación patrimonial* (tesis de licenciatura). UNAM, México. <http://132.248.9.195/ptd2013/agosto/301250922/Index.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.a ed.) [Libro electrónico]. McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Laviolette, J. (2015). *Herramientas tecnológicas enseñan a jóvenes a manejar su dinero*. el Nuevo Herald. <https://www.elnuevoherald.com/noticias/finanzas/article36759144.html>
- López, D. (s. f.). *Cómo subir de nivel en Educación Financiera*. Samurai Financiero. https://samuraifinanciero.com/adquirir-educacion-financiera/#Como_puedo_mejorar_mi_nivel_de_educacion_financiera
- López, J. (2016). *LAS FINANZAS PERSONALES, UN CONCEPTO QUE VA MÁS ALLÁ DE SU ESTRUCTURA* (tesis de maestría). Universidad EAFIT, Colombia. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11784/LopezGarcia_JuanCarlos_2017.pdf?sequence=2
- Murillo, Á. (2019). *Tres historias de endeudamiento: la joven, el economista y la inmigrante*. Semanario Universidad. <https://semanariouniversidad.com/pais/tres-historias-de-endeudamiento-la-joven-el-economista-y-la-inmigrante/>
- Núñez, M. (2017). *Alto endeudamiento de costarricenses frena el crecimiento económico*. Semanario Universidad. <https://semanariouniversidad.com/pais/alto-endeudamiento-costarricenses-frena-crecimiento-economico/>
- Olmedo, L. (2009). *Las finanzas personales*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (65),123-144. ISSN: 0120-8160. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20612980007>
- Presidencia de la República de Costa Rica. (2019). *En nueve años tarjetas de crédito aumentaron un 125%*. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2019/03/en-nueve-anos-tarjetas-de-credito-aumentaron-un-125/>

Programas de Lealtad Costa Rica. (s. f.). BAC Credomatic. <https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/programas-de-lealtad>

Raccanello, K., Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIV (2), 119-141. ISSN: 0185-1284. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=270/27031268005>

Ramírez, J. (2017). Análisis de Conductas Consumistas y Formación Ciudadana con Base en la Percepción de Tres Personas Adulto Joven. *PRO VERITATEM*. <https://revistas.uia.ac.cr/index.php/proveritatem/article/view/34/120#info>

Ramos, V. (2017). *Con poca educación financiera, deuda de jóvenes crece un 19% en tres años.* El Financiero, Grupo Nación. <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/con-poca-educacion-financiera-deuda-de-jovenes/COU27MSINNFSMLMCZFQEHVFOAMI/story/>

Red Financiera BAC - CREDOMATIC. (2008). *LIBRO MAESTRO DE EDUCACIÓN FINANCIERA. UN SISTEMA PARA VIVIR MEJOR* (1.a ed.). Innova Technology, S.A. http://www.detce.mep.go.cr/sites/all/files/dinero_y_finanzas_personales.pdf

Rivero, G., Rosado, Y., Pérez, A. (2017). *EL USO DE TARJETAS DE CREDITO EN LAS FINANZAS PERSONALES. CASO TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION.* <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/26-el-uso-de-tarjetas-de-credito.pdf>

Seminarium Ejecutivos de Centroamérica. (2018). *Millenials & Centennials serán el 59% de la fuerza laboral del 2020.* <https://www.seminarium-centroamerica.com/millenials-centennials-seran-el-59-de-la-fuerza-laboral-del-2020/>

Anexos

Encuesta: Impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito.

Buen día. Esta encuesta está dirigida a jóvenes de entre 22 a 32 años colaboradores de empresas multinacionales. El objetivo es analizar el nivel de endeudamiento de dichos jóvenes a causa de tarjetas de crédito para el establecimiento de recomendaciones que favorezcan su educación financiera. Esta encuesta es meramente para uso confidencial y académico. Las respuestas obtenidas serán utilizadas para desarrollar el proyecto final de investigación del curso Seminario de Graduación de Licenciatura en Finanzas, de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Agradezco su colaboración y honestidad al momento de contestar la encuesta.

1. Elija el rango de edad en el cual se encuentra

- 22 a 24 años
- 25 a 27 años
- 28 a 30 años
- 31 a 32 años

2. Seleccione el rango que desempeña actualmente en la empresa multinacional en la que trabaja

- Puesto de Pasante
- Puesto Junior
- Puesto Senior

- Puesto Manager
- Otro

3. ¿Actualmente cuenta con algún tipo de deuda?

- Sí
- No
- No, pero estoy pensando en adquirir una deuda.

4. Seleccione el rango que crea que mejor describe su monto de deuda actual

- 100.000 o menos
- 100.000 a 300.000
- 300.000 a 500.000
- 500.000 o más
- Ninguno. No tengo ninguna deuda.

5. ¿Considera que su nivel de endeudamiento podría aumentar o disminuir?

- Podría aumentar
- Podría disminuir
- Ninguno. No tengo ninguna deuda.

6. ¿Considera que puede hacerle frente a su situación de deuda?

- Sí

- No
- No tengo ninguna deuda.

7. ¿Cuenta con una o muchas tarjetas de crédito?

- Sí. Cuento con una tarjeta de crédito.
- Sí. Cuento con más de una tarjeta de crédito.
- No. No cuento con ninguna tarjeta de crédito.
- No. Pero estoy considerando adquirir una o más tarjetas de crédito.

8. Seleccione el principal motivo por el que tiene o tendría una tarjeta de crédito

- Para pagar gastos universitarios.
- Para obtener un automóvil.
- Para motivos recreacionales (compra de ropa, restaurantes, gimnasio, etc.).
- Para viajar.
- Otros.

9. ¿Alguna vez ha sido incapaz de pagar su tarjeta de crédito?

- Sí
- No
- Nunca he tenido una tarjeta de crédito.

10. ¿Actualmente está endeudado con una o muchas tarjetas de crédito?

- Sí. Estoy endeudado con una tarjeta de crédito.
- Sí. Estoy endeudado con más de una tarjeta de crédito.
- No. No estoy endeudado con mi tarjeta de crédito.
- No. No tengo tarjeta de crédito.

11. ¿Considera que puede hacerle frente a su deuda causada por tarjeta de crédito?

- Sí
- No
- No. No tengo ninguna deuda con tarjetas de crédito.

12. ¿Acostumbra usted a realizar un presupuesto de sus finanzas personales?

- Sí
- No

13. ¿Lleva un control de todos sus gastos mensuales?

- Sí
- No

14. ¿Utiliza algún tipo de aplicación móvil o web para gestionar sus finanzas personales?

- Sí
- No

- No, pero conozco aplicaciones móviles o web para gestionar mis finanzas personales.

15. ¿Cuál considera que es el grado de dificultad que enfrenta usted al manejar sus deudas?

- Muy fácil
- Fácil
- Ni fácil ni difícil
- Difícil
- Muy difícil

16. ¿Considera que sus ingresos son mayores a sus gastos?

- Sí
- No

17. ¿Qué tanto considera que conoce los conceptos de ahorro, inversión, gasto, crédito y deuda?

- Muy poco
- Poco
- Mucho
- Conozco algunos

18. ¿Considera que las entidades financieras, de las cuales usted es cliente, son claras al ofrecer sus productos?

- Sí
- No
- Algunas

19. ¿Cuál considera usted que es su nivel de conocimiento en educación financiera?

- Ninguno
- Básico
- Intermedio
- Avanzado

20. ¿Considera que la educación financiera es clave para gestionar correctamente sus finanzas personales (ingresos, gastos, ahorros, créditos, entre otros)?

- Sí
- No

21. ¿Considera que en Costa Rica existe una cultura de educación financiera?

- Sí
- No
- Está en proceso

22. ¿Cuál de los siguientes autores considera usted que es el más responsable de impartir educación financiera?

- El Ministerio de Educación
- Las entidades financieras
- Es deber de cada uno instruirse en educación financiera
- Todos los anteriores tienen responsabilidad por igual

Agradezco mucho el tiempo que ha invertido en responder esta encuesta. Que tenga un feliz día.

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 23 de noviembre 2020

Señores
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología


Presente

Estimados señores:

Por este medio yo, Jorge Alfonso Arias Vega, mayor, casado, profesor de Español, incorporado al Colegio de Licenciados y Profesores en Ciencias, Artes, Letras y Filosofía, carné 10018, vecino de Ipís, portador de la cédula de identidad 2-300-831, hago constar:

- 1- Que he revisado el Proyecto de Graduación para optar por el grado Licenciado en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas titulado **“Impacto de la educación financiera en la gestión de tarjetas de crédito por parte de jóvenes colaboradores de empresas multinacionales, 2020”** del estudiante Kevin Steve Matasol Córdova.
- 2- Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad, se suscribe atentamente


Lic. Jorge Alfonso Arias Vega
Licenciado en Filología Española
Carné 11018

