

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN GERENCIA**

*Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura*

*Análisis de la influencia de la educación  
financiera en la motivación y el desempeño  
laboral de los colaboradores de la unidad de  
seguimiento de crédito del Banco Nacional  
de Costa Rica durante el año 2020*

**DANIEL CASCANTE FERNÁNDEZ**

**FEBRERO 2021**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	I
ÍNDICE TABLAS .....	V
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VII
CARTA DECLARACIÓN JURADA .....	VIII
CARTA APROBACIÓN TUTORA.....	IX
CARTA APROBACIÓN LECTOR.....	X
CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CARTA APROBACION CENT.....	XI
DEDICATORIA.....	XII
AGRADECIMIENTO.....	XIII
RESUMEN .....	XIV
ABSTRACT .....	XVII
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales .....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	8
1.1.3. Justificación .....	9
1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.3 OBJETIVOS .....	13
1.3.1 Objetivo General .....	13
1.3.2 Objetivos Específicos.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO .....	16
2.1.1 Historia del Banco Nacional de Costa Rica .....	16
2.1.2 Misión Banco Nacional de Costa Rica .....	18
2.1.3 Visión Banco Nacional de Costa Rica.....	18
2.1.4 Política de calidad.....	19
2.1.5 Unidad de Seguimiento de Crédito .....	19

2.2 CONCEPTO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	19
2.2.1 Educación .....	19
2.2.2 Tipos de educación .....	20
2.2.2.1 Educación formal .....	20
2.2.2.2 Educación no formal .....	21
2.2.2.3 Educación Informal .....	21
2.2.2.4 Creación de habilidades por medio de la educación.....	22
2.2.2 Economía.....	25
2.2.2.1 Finanzas personales.....	26
2.2.3 Educación financiera.....	29
2.2.3.1 Habilidades en la educación financiera.....	30
2.2.3.1.1 Habilidades financieras duras .....	31
2.2.3.1.2 Habilidades financieras blandas .....	32
2.2.3.2 Estructuración de las finanzas personales.....	32
2.2.3.2.1 Ingresos .....	33
2.2.3.2.2 Gastos Personales.....	33
2.2.3.2.3 Ahorros .....	34
2.2.3.2.4 Inversiones.....	35
2.2.3.2.5 Deuda .....	35
2.2.3.3 Efectos de la falta de educación financiera.....	36
2.2.3.4 Efecto del estrés financiero en el aspecto motivacional, físico y social ..	37
2.2.3.4.1 Efecto del estrés financiero en la motivación .....	38
2.2.3.4.2 Efecto del estrés financiero en el aspecto social .....	39
2.2.3.4.3 Efecto del estrés financiero en el aspecto físico .....	41
2.2.3.4 Educación financiera en Costa Rica .....	42
2.2.4. Comportamiento organizacional.....	44
2.2.4.1 Motivación.....	46
2.2.4.1.1 Ciclo Motivacional .....	47
2.2.4.1.2 Teoría de motivación según jerarquía de las necesidades de Maslow.....	48
2.2.4.2 Desempeño Laboral.....	52
2.2.4.2.1 Gestión del desempeño laboral .....	53
2.2.4.2.2 Herramientas para evaluar el desempeño laboral .....	55

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	57
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	63
3.4.1 POBLACIÓN.....	64
3.4.2 MUESTRA.....	65
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	66
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	67
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	68
3.6 CATEGORÍAS.....	70
3.7 ANALISIS DE DATOS.....	73
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	74
4.1 GENERALIDADES.....	75
4.1.1 FASES PREVIAS A LA ENTREVISTA.....	75
4.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DEL ENTREVISTADO.....	76
4.1.3 Resultados.....	77
4.1.3.1 Finanzas personales de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.....	77
4.1.3.2 Motivación personal y laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.....	93
4.1.3.3 Influencia de la educación financiera en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.....	102
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	110
5.1 GENERALIDADES.....	111
5.1.1 Finanzas personales de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.....	111
5.1.2 Motivación personal y laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.....	117
5.1.3 Influencia de la educación financiera en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.....	120
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	124

6.1 CONCLUSIONES .....	125
6.2 RECOMENDACIONES .....	130
REFERENCIAS.....	136
ANEXOS.....	140

## ÍNDICE TABLAS

Tabla N° 1. Criterios de inclusión y exclusión .....	66
Tabla N° 2. Operacionalización de las categorías.....	71
Tabla N° 3. Análisis de datos.....	73
Tabla N° 4. ¿Qué es la educación financiera? .....	78
Tabla N° 5. La educación financiera y las finanzas personales .....	79
Tabla N° 6. Administración de gastos e ingresos personales .....	80
Tabla N° 7. Administración de gastos e ingresos personales .....	81
Tabla N° 8. Administración de gastos e ingresos personales .....	82
Tabla N° 9. Administración de gastos e ingresos personales .....	83
Tabla N° 10. Administración de gastos e ingresos personales .....	83
Tabla N° 11. Administración de ahorros.....	84
Tabla N° 12. Administración de ahorros.....	85
Tabla N° 13. Administración de ahorros.....	86
Tabla N° 14. Administración de ahorros.....	87
Tabla N° 15. Administración de deuda .....	88
Tabla N° 16. Administración de deuda .....	88
Tabla N° 17. Administración de deuda .....	89
Tabla N° 18. Administración de deuda .....	90
Tabla N° 19. Administración de deuda .....	91
Tabla N° 20. Administración de deuda .....	91
Tabla N° 21. Administración de deuda .....	92
Tabla N° 22. Administración de deuda .....	93
Tabla N° 23. Influencia en las necesidades fisiológicas .....	94
Tabla N° 24. Influencia en las necesidades fisiológicas .....	95
Tabla N° 25. Influencia en las necesidades fisiológicas .....	96
Tabla N° 26. Influencia en las necesidades sociales.....	97

Tabla N° 27. Influencia en las necesidades sociales.....	98
Tabla N° 28. Influencia en las necesidades sociales.....	99
Tabla N° 29. Influencia en las necesidades de autorrealización.....	99
Tabla N° 30. Influencia en las necesidades de autorrealización.....	101
Tabla N° 31. Influencia en las necesidades de autorrealización.....	102
Tabla N° 32. Productividad y calidad.....	103
Tabla N° 33. Productividad y calidad.....	103
Tabla N° 34. Productividad y calidad.....	104
Tabla N° 35. Actitud y relaciones interpersonales.....	105
Tabla N° 36. Actitud y relaciones interpersonales.....	106
Tabla N° 37. Actitud y relaciones interpersonales.....	106
Tabla N° 38. Actitud y relaciones interpersonales.....	107
Tabla N° 39. Actitud y relaciones interpersonales.....	108

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Logo Banco Nacional de Costa Rica .....	18
Figura N°2. Habilidades fundamentación transformación curricular MEP .....	25
Figura N°3. Consejos educación financiera .....	43
Figura N°4. Ciclo Motivacional .....	48
Figura N°4. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow.....	49
Figura N°5. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow desde otro ángulo .	51
Figura N°6. Subsistema de organización de recursos humanos.....	52
Figura N°7. Herramienta de evaluación 360 .....	56
Figura N°6. Proceso cualitativo recolección de datos.....	60

# CARTA DECLARACIÓN JURADA

## DECLARACIÓN JURADA

Yo Daniel Cascante Fernández , mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1521-0454 egresado de la cámara de Administración de negocios con énfasis en gerencia de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de licenciatura , juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020 , es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 15 días del mes de enero del año dos mil veintiuno.

DANIEL ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNANDEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
DANIEL ENRIQUE CASCANTE  
FERNANDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2021.01.14 00:11:33  
0000

---

Firma del estudiante

Cédula: 1-1521-0454

# CARTA APROBACIÓN TUTORA

## CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredia, 15 de enero del 2021

Señores:

Universidad Hispanoamericana

Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

El estudiante **CASCANTE FERNÁNDEZ DANIEL**, cédula de Identidad número 1-1521-0454 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos al planteamiento del problema, objetivos, marco teórico, marco metodológico, tabulación, resultados; discusión e interpretación de los resultados; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

CARMEN SUSANA  
ARAYA ZAMORA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
CARMEN SUSANA ARAYA  
ZAMORA  
Fecha: 2021.01.15 10:23:02  
-0500'

**M.Sc. Susana Araya Zamora**  
Cédula Identidad N. 4-0140-0573  
Carné Colegio Profesional N° 011457

# CARTA APROBACIÓN LECTOR

## CARTA DE LECTOR

San José, 20 de enero del 2021

Señores  
Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante DANIEL CASCANTE FERNÁNDEZ, cédula de identidad 0115210454 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Análisis de la Influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO  
VARGAS ZUÑIGA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS  
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.01.20 11:28:08  
+0500

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de Identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

## CARTA APROBACION CENT

---

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA  
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)  
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 31 de enero 2021

Señores:  
Universidad Hispanoamericana  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

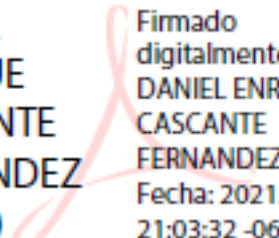
Estimados Señores:

El suscrito (a) Daniel Cascante Fernández con número de identificación 1-1521-0454 autor (a) del trabajo de graduación titulado Análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020 presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar por el título de licenciatura; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

DANIEL  
ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNANDEZ  
(FIRMA)



Firmado digitalmente por  
DANIEL ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNANDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2021.01.31  
21:03:32 -06'00'

Firma y Documento de Identidad

## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mis padres Xinia Fernández Eduarte y Eduardo Cascante Araya quienes me dieron la vida, educación, apoyo y amor, a los cuales les debo todo lo que soy. A mis hermanos Luis y Natalia por todo el apoyo incondicional que siempre me han dado en todos los aspectos de mi vida. Los amo.*

*Además, dedico también este trabajo a Dios, el cual como fuente de toda sabiduría y amor me dio la posibilidad de hacer este sueño realidad.*

*Josué 1:9*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a mi pareja, Silvia Muñoz Segreda por toda la ayuda, comprensión, amor y el apoyo que día a día me ha dado en este proceso y en mi vida. Gracias por ser un ejemplo para seguir e inspirarme siempre ha ser una mejor persona. ¡Te amo!*

*A mi tutora, Msc Susana Araya Zamora, por todas las horas que me ha dedicado para la elaboración de esta tesis, por su paciencia, apoyo y por ese don tan grande que Dios le dio, de ser una excelente educadora y persona. ¡Muchas gracias!*

*Agradezco mucho a Don Francisco Préstamo por todo el acompañamiento y asesoramiento que me ha brindado incondicionalmente en toda mi carrera, siendo parte esencial de todo este proceso que es tan importante para mi vida. ¡Muchas gracias!*

*Y a todas las personas, familiares y amigos que colaboraron y fueron parte fundamental para la elaboración de este proyecto.*

*¡Gracias a todos!*

## RESUMEN

A lo largo del tiempo los costarricenses han sido partícipes de un cambio cultural y socioeconómico en la manera de administrar sus bienes financieros debido a que el mercado actualmente posee muchas facilidades en la obtención de productos generando en la sociedad un comportamiento consumista en el cual las personas que no cuentan con habilidades y conductas financieras para afrontar este comportamiento, pueden verse muy afectadas en diferentes aspectos de su vida tanto físico como psicológicamente.

Ante esta situación los encargados de dirigir las organizaciones empresariales podrían optar por tomar en cuenta esta situación sociocultural y económica que se vive actualmente y prestar atención en brindar a sus colaboradores las herramientas necesarias e inculcar en ellos las buenas costumbres y habilidades para mantener unas finanzas personales sanas y que esto contribuya con la calidad de vida de sus colaboradores.

A través del tiempo se ha dicho que los trabajadores son el recurso más importante con el que cuentan las organizaciones empresariales por lo que es importante para las empresas velar porque sus colaboradores posean una educación financiera para poder afrontar los efectos del comportamiento consumista ya que poseer estas

habilidades puede tener un efecto positivo en el estado anímico, psicológico, fisiológico e inclusive productivo de los colaboradores, pudiéndose resumir todo esto en resultados positivos en la organización.

Ante esto, el objetivo de esta investigación es analizar la influencia que puede tener la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento del Banco Nacional de Costa Rica como factores determinantes en el logro de los objetivos planteados.

La metodología de esta investigación se lleva a cabo mediante un enfoque cualitativo, utilizando como técnica de recolección de datos las entrevistas semiestructuradas realizadas a los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica que cuenten con más de 5 años de laborar en la unidad y con edades comprendidas entre los 24 a 57 años. Se realiza un análisis integral de cada uno de los casos entrevistados con el fin adentrarse más en la realidad de la percepciones y emociones personales de cada individuo.

Como resultado de esta entrevista se logra obtener información necesaria para el análisis de la influencia de la educación financiera en las finanzas personales de los colaboradores de esta unidad del Banco Nacional de Costa Rica. Además, se obtiene información relevante para poder determinar la influencia de la educación financiera para la satisfacción de las necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización de los colaboradores siendo estos elementos pilares para la motivación, logrando además analizar el efecto de la educación financiera en el desempeño laboral tomando

indicadores importantes como la productividad, calidad, actitud y relaciones interpersonales en sus labores.

Con esto se logra concluir que la educación financiera posee una influencia importante para que los trabajadores logren estar motivados y su desempeño laboral sea el óptimo debido a que, saber administrar de buena manera sus bienes financieros permite que la calidad de vida de estos trabajadores mejore al sentirse motivados por poder satisfacer sus necesidades básicas, tener un mejor ambiente social y al ser personas autorrealizadas, afectando con esto positivamente el ambiente laboral y el desempeño.

**Palabras clave:** Educación financiera, motivación laboral, desempeño laboral, habilidades financieras, comportamiento organizacional.

## **ABSTRACT**

Over time, Costa Ricans have participated in a cultural and socioeconomic change in the way they manage their financial assets because the market currently has many facilities for obtaining products, generating a consumerist behavior in society in which people who do not have financial skills and behaviors to deal with this behavior, can be very affected in different aspects of their lives both physically and psychologically.

Given this situation, those in charge of managing business organizations could choose to consider this socio-cultural and economic situation that is currently being experienced and pay attention to providing their employees with the necessary tools and instilling in them the good habits and skills to maintain healthy personal finances and that this contributes to the quality of life of their employees.

Throughout time it has been said that workers are the most important resource that business organizations have, so it is important for companies to ensure that their employees have a financial education to cope with the effects of consumer behavior, since having these skills can have a positive effect on the mood, psychological, physiological, and even productive of the employees, all this can be summarized in positive results in the organization.

In view of this, the objective of this research is to analyze the influence that financial education can have on the motivation and work performance of the collaborators of the follow-up unit of the Banco Nacional de Costa Rica as determining factors in the achievement of the proposed objectives.

The methodology of this research is carried out through a qualitative approach, using as a data collection technique the semi-structured interviews carried out with employees of the credit monitoring unit of the Banco Nacional de Costa Rica who have worked in the unit for more than 5 years and are between 24 and 57 years old. A comprehensive analysis of each of the cases interviewed is carried out to delve more deeply into the reality of everyone's personal perceptions and emotions.

As a result of this interview, information is obtained that is necessary for the analysis of the influence of financial education on the personal finances of the employees of this unit of the Banco Nacional de Costa Rica. In addition, relevant information is obtained to determine the influence of financial education on the satisfaction of physiological, social and self-realization needs of the collaborators. These elements are the pillars of motivation, and it is possible to analyze the effect of financial education on work performance by taking important indicators such as productivity, quality, attitude, and interpersonal relationships in their work.

With this we can conclude that financial education has an important influence for workers to be motivated and their work performance is optimal because, knowing how to manage their financial assets allows the quality of life of these workers to improve to feel motivated to meet their basic needs, have a better social environment and to be self-realized people, affecting this positively the working environment and performance.

**Keywords:** Financial education, job motivation, job performance, financial skills, organizational behavior

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales**

En el diario vivir las finanzas han tomado protagonismo en las actividades y en algunas tomas de decisiones de la población, esto ha inducido a que los individuos se acerquen a la búsqueda de cómo adquirir habilidades financieras para que estas sean más asertivas y que el manejo racional de los bienes financieros colabore con la calidad de vida de cada uno. Estas decisiones afectan de manera positiva o negativamente las relaciones de los seres humanos, como por ejemplo en la vida de hogar, social y laboral.

Uno de los principales recursos con los que cuenta las organizaciones empresariales es el factor humano y debido a los cambios socioeconómicos y culturales que se han presentado en los últimos años los dirigentes de las empresas se encuentran interesados en velar por la calidad de vida de sus colaboradores con un enfoque más humano y que esto además favorezca los intereses de las sociedades.

En relación con esto la investigación realizada por (Petit, Abad, López y Romero, 2012) llamada “Desarrollo Organizacional Innovador: Un nuevo enfoque gerencial para Latinoamérica” la cual fue realizada mediante un método cualitativo-documental constituida por una población documental conformada por referencias de uso y conocimiento científico universal, describe un nuevo enfoque que se ha implementado en América Latina sobre la aplicación del desarrollo organizacional tomando en cuenta una dimensión humana, valores sociales y desarrollo inclusivo para impulsar que el proceso de desarrollo sea integral. Esta investigación concluye que este nuevo

enfoque contribuye a que las organizaciones y el personal puedan avanzar en situaciones de dificultad y organizar los sistemas sociales de una forma más eficiente dentro de la organización, pero además indica que este cambio de paradigma constituye un cambio radical frente a lo que se ha practicado tradicionalmente.

El adquirir habilidades financieras se torna una necesidad ya que a nivel mundial existe un mercado comercial muy agresivo donde la oferta de bienes y servicios es muy atractiva y brinda muchas facilidades para su obtención y debido a esto la investigación (García, Grifoni, López y Mejía, 2013) llamada “La educación financiera en América Latina y el Caribe, Situación actual y perspectivas” proporciona un análisis sobre la situación actual que vive América Latina y el Caribe con respecto a la educación, inclusión y alfabetización financiera.

En esta investigación se tomó como población los habitantes de los países latinoamericanos según los datos facilitados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Banco Nacional de la República de Colombia y el Banco de Desarrollo de América Latina y se determinó que la región presenta una tasa baja de población que cuenta con la posibilidad de acceso a instrumentos financieros y conocimiento de terminología en este campo siendo esto una consecuencia de la falta de una óptima educación financiera en la población, aunque esta investigación también nos expone que en los últimos años han existido iniciativas para la existencia de la educación financiera en la jurisprudencia respectiva de cada país.

Las consecuencias de carecer de estas habilidades financieras pueden ser muy perjudiciales para la calidad de vida de las personas amenazando su estabilidad física, psicológica y social debido a que las repercusiones que las malas decisiones a nivel

financiero provocan en las personas. Como menciona el artículo publicado en la Revista Internacional de Negocios y Gestión realizado por (Kalantarie, Hosein Mohammad y Roshan, 2013) titulada “The Relation Between Financial Literacy, Financial Wellbeing and Financial Concerns” en la que se tomó como población a 300 profesores de la Universidad de Yazd ubicada en Irán, teniendo como resultado una muestra de 103 profesores los cuales 15 fueron mujeres y 88 hombres.

En esta investigación se muestra como existe una relación importante entre la educación financiera y el bienestar económico de las personas dado que el tener una buena cultura en este campo minimiza el miedo y la ansiedad que produce no poder hacerse cargo de sus necesidades económicas y este temor afecta la salud física y mental del ser humano.

El artículo publicado en la revista Perspectivas realizado por (Garay,2015) titulado “Las finanzas conductuales, el alfabetismo financiero y su impacto en la toma de decisiones financieras, el bienestar económico y la felicidad” el cual se realizó en la población de Cochamba y La Paz en Bolivia, tomando como muestra 795 personas de estas ciudades de las cuales el 48% son hombres y un 52% mujeres, demuestra como el bienestar económico depende de diversos factores como son la cultura, edad, emociones, alfabetismo financiero y los buenos hábitos al momento de tomar las decisiones económica. El autor además muestra como el bienestar financiero se encuentra relacionado con la felicidad dado a que el tener un mayor bienestar económico disminuye el estrés y las preocupaciones que provocan los problemas en este campo.

La investigación realizada por (Carangui, Garbay, y Valencia, 2017) titulado “Finanzas personales: La influencia de la edad en la toma de decisiones financieras” realizada con un método cualitativo y cuantitativo tomando como población los habitantes de la ciudad de Macas, Bolivia, con datos aportados del Censo 2010 realizado por el INEC de esta ciudad, describe como la toma de las decisiones financieras se encuentran influenciadas por diferentes factores y prioridades que rodean a las personas y estas varían dependiendo de la edad con la que cuenten pero con esta investigación concluyen que la manera en las que se toman estas decisiones no depende de los factores ni prioridades sino más bien del nivel de formación y conciencia financiera que tengan los individuos por lo que independientemente de la edad, preferencias de gastos, prioridades o necesidades una buena formación financiera contribuye a la toma asertiva de decisiones.

Consecuente a esto los pilares para mantener una situación financiera sana es tomar las mejores determinaciones sobre la administración de los bienes financieros con los que se cuenta y el ahorro puede ser una de las mejores opciones para invertir los recursos. El trabajo de investigación realizado por ( Rodríguez, 2018) llamado “Educación financiera: Motor del desarrollo para la toma de decisiones de ahorro e inversión personal en los empleados del sector operativo de la empresa Allergan Costa Rica, SRL, para el III cuatrimestre 2018” que tomó como población la totalidad del personal horario de las áreas de empaque, ensambles y Shell Fab, nos habla sobre el tema del ahorro y como tener conocimientos financieros puede potencializar todos los beneficios que ofrece ya que según esta investigación aunque las personas cuentan con conocimiento básico sobre el ahorro y tengan este hábito no poseen el

máximo de beneficios que el ahorro puede brindar debido a la falta de habilidades financieras.

En la actualidad los sistemas financieros ofrecen a sus clientes gran cantidad de productos que brindan muchos beneficios para el ahorro, la inversión, financiamiento o administración de recursos, pero el uso de estos productos debe estar mediados por una buena educación financiera para poder aprovechar al máximo los beneficios que ofrecen y evitar que por el contrario estos se vuelvan una complicación para la situación financiera de las personas.

El trabajo de investigación realizado por (Jimenez, 2018) titulado “Endeudamiento con tarjeta de crédito en clientes laboralmente activos en la oficina del Banco Popular de Moravia en un rango de edad entre los 25 y 60 años en los últimos tres años, 2018” que basado en la base de datos del Banco Popular de Costa Rica, oficina de Moravia, tomó como población a 535 clientes activos, muestra como el saldo adeudado y la mora en las tarjetas de crédito estuvo en aumento desde el 2016 al 2018 demostrando que por desconocimiento financiero las personas se endeudan de manera desmedida y no pueden hacerse cargo de sus obligaciones provocando en las personas diferentes complicaciones en la parte económica, embargos salariales, problemas personales, físicos y psicológicos.

El trabajo de investigación realizado por (Katz,2018) llamado “Financial standing in the workplace: Employee finances as a barrier to job performance” tomó como población a 88 estudiantes de la universidad del noreste en Estados Unidos siendo el 51,7% mujeres y 49,3% hombres con una edad promedio de 27,9 años. Esta investigación aborda la afectación que tiene estas complicaciones financieras en la parte laboral de

las personas debido a que se convierten en barreras para lograr tener un rendimiento laboral óptimo.

La investigación nos muestra como el trabajador que presenta problemas financieros no logra dejar esas dificultades a un lado para concentrarse en sus labores, debilitando con esto la capacidad motivacional del colaborador; además comenta que las personas que poseen estas complicaciones financieras y sus ingresos dependen únicamente de las remuneraciones recibidas en su trabajo adquieren una presión psicológica al momento de realizar sus funciones dado a que de ellas depende su estabilidad financiera y la de sus familias.

En relación con este tema el trabajo investigativo realizado por (Rojas,2019) llamado “Análisis de los factores de estrés ambientales, organizacionales y personales que pueden incidir en el desempeño laboral de los docentes de la escuela primaria Rafael Moya Murillo para el primer semestre del 2019” que tomó como población a 21 docentes del centro educativo entre los cuales se encuentran 5 hombres y 16 mujeres, proporciona una información muy relevante sobre los estresores que influyen en el desempeño laboral siendo uno de estos las preocupaciones por los problemas económicos. Esta investigación muestra como no administrar de la mejor manera los recursos financieros y no poder cubrir completamente sus necesidades básicas provoca estrés en el trabajador y no permite que exista una concentración en realizar sus labores.

El uso del crédito como una de las opciones para poder adquirir sus bienes y las entidades financieras ofrecen muchas facilidades para poder obtenerlos, pero es

importante tener el conocimiento financiero para saber qué tipo de crédito es la que más conviene y que este no se convierta en una complicación.

Por lo tanto, la investigación realizada por (Quesada, 2019) titulada “Estrategias para el manejo de las finanzas personales en clientes con créditos en dólares a partir de la variación cambiaria en el primer semestre del 2019” que tomó como población a los habitantes del cantón de Guápiles deudores de créditos en dólares y que según aplicación de fórmula para la determinar la muestra tiene como resultante 30 personas, analiza el impacto del alza del dólar en las finanzas personales de los individuos mencionados anteriormente y que no son generadores de esta moneda y propone con esto una estrategias para minimizar el riesgo que tiene este tipo de crédito en las finanzas de las personas en estudio.

La hipótesis de esta investigación señala que a mayor educación financiera existe una menor afectación en las finanzas de las personas que poseen este tipo de créditos y concluye que las personas que desean obtener crédito en dólares y no son generadores de esta moneda deben adquirir antes conocimientos financieros para poder enfrentar las variaciones del tipo de cambio.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación se llevará a cabo durante el segundo semestre del año 2020 en la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica que cuenta con sus instalaciones en la provincia y cantón de San José, distrito la Uruca. Para la realización de esta investigación se seleccionan 13 colaboradores que representan el 100% del personal que labora en esta unidad que cuentan con edades

comprendidas entre los 24 y 57 años, los cuales en su totalidad residen en la gran área metropolitana costarricense y en su mayoría son del género femenino.

### **1.1.3. Justificación**

La sociedad costarricense en los últimos años ha sido participe de un cambio cultural y socio económico en la forma de administrar el consumo de los bienes y servicios, dado a que el desarrollo de las tecnologías y las facilidades que el mercado ofrece para la obtención de los productos, han generado que esta sociedad se encuentre inmersa en un comportamiento consumista y materialista. Este comportamiento de consumo aproxima a una realidad nacional, que es la necesidad de una población costarricense con habilidades y conductas mediadas por una educación financiera que colabore al momento de tomar decisiones asertivas de sus gastos y cómo administrar sus bienes financieros.

Estas habilidades y conductas financieras se han convertido en un factor indispensable para la cotidianidad y el bienestar de los costarricenses, dado a que las finanzas se encuentran presentes en la mayoría de las actividades diarias y estas deben de estar acompañadas de buenas prácticas y estar presente en este comportamiento consumista que la sociedad costarricense y el mundo ha adoptado.

La educación financiera no solo afecta beneficiosamente a cada individuo, sino que también tiene un impacto a nivel colectivo para el país y al poseer buenas prácticas financieras colabora para que la sociedad costarricense pueda lograr un desarrollo económico satisfactorio para el beneficio de todos.

Esta investigación se realiza con el fin de mostrar el efecto que tiene una correcta educación financiera en los colaboradores de las organizaciones empresariales ya que estas no se encuentran exentas de los beneficios que esta ofrece. La importancia de llevar a cabo esta investigación se basa en poder conocer los efectos que genera la presencia de la educación en este campo en el estado anímico, psicológico, fisiológico e inclusive proactivo de los funcionarios dado a que estos son base fundamental para el logro de los objetivos y el desempeño laboral esperado.

Ante esta situación los gerentes encargados de dirigir las empresas podrían optar por un cambio de paradigma en la forma del manejo que brinda a su recurso humano y no reducir su mirada a sus colaboradores solo como números, si no también desde una perspectiva humana, integral y holística en el cual se procura su bienestar y con esto el logro de los objetivos empresariales.

Con respecto a lo anterior, esta investigación puede brindar a los administradores un conocimiento más amplio sobre este tema para así poder optar por este cambio de paradigma ya que esto podría representar un gran reto para las empresas y sus dirigentes al tener que dejar a un lado las ideas y comportamientos arcaicos de la administración que han sido adoptados por muchos años para abrir el paso a una administración con un enfoque más humanista. Ante esto es necesario el uso y la implementación de diferentes estrategias que permitan a los dirigentes de las organizaciones construir relaciones sanas con sus colaboradores y así poder desarrollar herramientas que les brinde el conocimiento necesario para manejar de una manera óptima sus finanzas personales favoreciendo así su calidad de vida.

El trabajador a través del tiempo ha experimentado un cambio de mentalidad en donde deja de ser motivado únicamente por el dinero (*homo economicus*) y sus estímulos laborales se orientan a una parte más humana, en donde necesita recibir más retribuciones sociales y apoyo por parte de sus jefaturas como por ejemplo una debida educación financiera. Las jefaturas al utilizar este tipo de retribuciones pueden obtener muy buenos resultados en la búsqueda del logro de los objetivos organizaciones ya que estas pueden provocar que el trabajador mejore su bienestar social y por ende su desempeño laboral aumente.

En las organizaciones empresariales, el desempeño laboral es un tema que se encuentra presente en el día a día ya que los dirigentes de las empresas presentan mucha atención a este tema debido a que en ella se evidencia la manera en que los colaboradores realizan sus funciones, por ende, se van a mostrar también los resultados obtenidos por la empresa. Debido a la importancia que tiene el desempeño laboral en las organizaciones es que las jefaturas y dirigentes procuran brindar las herramientas necesarias a sus colaboradores para realizar sus funciones de la mejor manera pero estas herramientas no deben de ser precisamente instrumentos de trabajo como, tecnologías , computadores, máquinas y demás artículos que al igual son de gran importancia, si no que podrían procurar también brindar herramientas para las finanzas personales y así lograr que sus trabajadores cuenten con una estabilidad en su bienestar social y económico aportando con esto un aumento en su calidad de vida.

En los últimos años Costa Rica ha sufrido fuertemente por el mal manejo de las finanzas personales de su población y esto no solo afecta su desarrollo económico,

sino que también ha sobrellevado un fuerte impacto social debido a las consecuencias negativas que conlleva estos malos hábitos para las personas, afectando su parte social, psicológica, física y hasta ha provocado la muerte de muchas personas, pero por el contrario una población debidamente educada sobre cómo administrar sus bienes financieros da como resultado una mejor estabilidad financiera al país y aporta para que la sociedad posea una mejor salud mental. Las organizaciones al adoptar estas buenas prácticas en sus colaboradores podrían dar paso a obtener un recurso humano con una mejor estabilidad mental, físicas y siendo más productivos para la empresa.

Es por esto que esta investigación posee un beneficio importante para la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica ya que con esto podrán tener acceso a conocer a la influencia que tiene la salud financiera de los colaboradores en la motivación y el desempeño laboral en pro de alcanzar los objetivos organizacionales pero además de tener un beneficio para esta unidad del Banco Nacional de Costa Rica también las empresas que logren tener acceso a esta investigación podrán tener el conocimiento y las bases para abordar este tema con sus colaboradores obteniendo los beneficios mencionados anteriormente.

El alto nivel de consumismo que enfrenta el país actualmente y las consecuencias negativas que puede tener la falta la educación financiera para las personas, las empresas y el país es la motivación por la que se optó por la ejecución de esta investigación para con esto poder contribuir a crear una cultura costarricense y empresarial que busque fomentar las habilidades financieras en los individuos y mejorar así la calidad de vida y su desarrollo. A demás se busca que el resultado de

esta investigación brinde a la facultad de administración de empresas un aporte importante en el desarrollo de los nuevos profesionales y que en ellos se inculque el grado de relevancia que posee la formación financiera para que, en el momento de ejercer su profesión, puedan velar por la calidad de vida de sus colaboradores.

## **1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para poder conjugar estas expectativas presentadas es necesario realizar el siguiente cuestionamiento:

¿Cómo afecta la influencia de la educación financiera en los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica en relación con la motivación y el desempeño laboral?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar un análisis sobre la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Identificar los aspectos de la educación financiera en relación con las finanzas personales que influyen en los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica al momento de administrar sus ingresos, gastos, ahorros y deuda.

- b) Reconocer el alcance de la aplicación de la educación financiera en la motivación laboral y personal de los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica tomando en cuenta como indicadores la influencia en las necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización
- c) Determinar si la presencia de la educación financiera afecta la productividad, calidad laboral, actitud y relaciones interpersonales de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica siendo estos factores influyentes en el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 CONTEXTO HISTÓRICO**

### **2.1.1 Historia del Banco Nacional de Costa Rica**

Los autores (Chacón Hidalgo & Montero Mora, 2015) en su libro titulado, el Banco Nacional y el desarrollo económico de Costa Rica, relata la historia del Banco Nacional de Costa Rica e indica que el mismo fue fundado en el año 1914 durante la administración del presidente Alfredo Gonzalez Flores. Durante este año estaba dando inicio la I Guerra Mundial la cual provocó en el país una crisis económica muy fuerte por la posibilidad de que se cerraran los mercados europeos y existiera una contracción en las exportaciones del país, dado a esto se necesitaba que se estimulara la demanda interna del país y que la población tuviera al alcance dinero circulante, pero en este tiempo la moneda nacional se encontraba en manos de los grandes bancos privados. Por consiguiente, el presidente Gonzalez Flores toma la decisión de crear el primer banco estatal con el nombre de Banco Internacional de Costa Rica, actualmente llamado Banco Nacional de Costa Rica.

Según (Chacón Hidalgo & Montero Mora, 2015), el 3 de noviembre de 1914 el Banco Internacional de Costa Rica abrió sus puertas e inmediatamente inició con la primera emisión de billetes por un monto de ₡ 1 000 000, la segunda emisión se realizó el 10 de diciembre de 1914 por ₡ 1 100 000, la tercera por ₡ 250 000 y durante ese año siguieron la emisión de billetes hasta llegar a un monto total de ₡ 4 000 000, el cual fue estipulado como monto máximo de emisión por decreto de la república al momento de su fundación.

En el año 1937 entró en vigor la Ley General de Bancos en la cual por recomendación del técnico doctor Herman Max, Jefe de Investigaciones Económicas y de

Estadísticas del Banco Central de Chile se reorganizó el nombre de Banco Internacional de Costa Rica por Banco Nacional de Costa Rica, el cual fue creado bajo tres grandes departamentos: el Hipotecario, el Comercial y el Emisor. Este último departamento trabajaba independientemente, encargándose de la administración, el control y emisión de moneda nacional, poco tiempo después de este departamento nace lo que hasta el día de hoy conocemos como el Banco Central de Costa Rica. (Chacón Hidalgo & Montero Mora, 2015)

El Banco Central no fue la única institución que nació del Banco Nacional de Costa Rica, sino que también otras Instituciones como el Consejo Nacional de la Producción, el Instituto de Desarrollo Agrario, el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo tuvieron sus inicios como parte integral de esta institución.

La ubicación actual de la sede central del banco se encuentra en el mismo lugar desde sus inicios en 1914 en donde se encontraba anteriormente la Casa de la Moneda, al lado de esta edificación se construyó en el año 1982 la torre de 19 pisos que actualmente ocupa la casa matriz del banco y que fue considerada por muchos años la edificación con más altura del país.

El Banco Nacional de Costa Rica con el paso del tiempo fue convirtiéndose en una institución más sólida y en el año 2005 ya contaba con la red de oficinas, cajas auxiliares y cajeros automáticos más grande del Costa Rica con más de 145 en total ubicadas alrededor de todo el país y actualmente cuenta con aproximadamente 160 oficinas, 467 cajeros automáticos, más de 3000 establecimientos comerciales

afiliados y cerca de 5900 colaboradores convirtiéndose en uno de los bancos más grandes de Centroamérica.



*Figura N°1 Logo Banco Nacional de Costa Rica*  
Fuente: <https://www.bncr.fi.cr>

El (Banco Nacional de Costa Rica, 2020) en su página web informa la siguiente información de elementos que forman parte de su planeación estratégica organizacional:

### **2.1.2 Misión Banco Nacional de Costa Rica**

“Mejorar la calidad de vida del mayor número posible de personas, ofreciendo servicios financieros de excelencia, que fomenten la creación sostenible de riqueza”

### **2.1.3 Visión Banco Nacional de Costa Rica**

“Ser el mejor banco del país en el servicio al cliente”

#### **2.1.4 Política de calidad**

“En el Banco Nacional nos comprometemos a mejorar continuamente el desempeño de nuestros procesos, para brindar un servicio superior al cliente y promover una cultura de sostenibilidad, atendiendo la legislación y normas vigentes”

#### **2.1.5 Unidad de Seguimiento de Crédito**

La Unidad de Seguimiento de Crédito forma parte de la Dirección de Crédito del Banco Nacional de Costa Rica y principal función es evaluar y analizar de forma integral todos los aspectos relacionados con la calidad de la cartera crediticia del banco para con esto poder impulsar los cambios necesarios minimizando el riesgo inherente del crédito evitando con esto el aumento en las estimaciones bancarias.

En la actualidad la unidad se encuentra conformada por 21 colaboradores con edades comprendidas entre los 24 y los 57 años que residen en su totalidad en el Gran Área Metropolitana en su mayoría del género femenino.

### **2.2 CONCEPTO TEÓRICO - CONCEPTUAL**

#### **2.2.1 Educación**

La educación es un proceso de aprendizaje cultural con el cual el ser humano es capaz de desarrollar diferentes habilidades físicas, académicas, motoras, valores, creencias, costumbres y demás factores que lo componen de manera integral. De acuerdo con los autores (Ariza Bulla & Retajac, 2019):

“La educación tiene múltiples afectos en el plano personal, laboral, profesional y social. La educación desarrolla habilidades cognitivas y no cognitivas desde la infancia, despierta la curiosidad, la creatividad y permite un mayor conocimiento del mundo, una mejor comprensión de las realidades sociales y

construye una posición política sobre determinados temas. La educación desarrolla habilidades específicas necesarias para el desempeño ocupacional, mejora el ingreso, las condiciones de vida de la población y genera movilidad social en el largo plazo". (p.7)

De esta manera se muestra la importancia que tiene la educación en todos sus ámbitos para el ser humano y el desarrollo de sus habilidades las cuales forman su manera de actuar, pensar, vivir y de esto dependerá también su calidad de vida. Por lo tanto, el valor de la educación no solo se basa en un aspecto académico, sino que también posee una relevancia importante en el área social, política y económica.

## **2.2.2 Tipos de educación**

La educación se encuentra dividida en 3 tipos que se clasifican según el alcance que estos tienen y la metodología que se utiliza para aplicarla en las personas. Con base en lo expuesto por (Medrano, 2019) los tres tipos de educación se dividen en formal, informal y la no formal.

### **2.2.2.1 Educación formal**

Este tipo de educación se refiere a la que se imparten en instituciones académicas aprobadas por las autoridades gubernamentales de cada país que se encuentran organizadas por niveles y ciclos que cumplen un programa específico de objetivos y que al aprobarlas por medio de evaluaciones se obtiene algún título académico, como por ejemplo las escuelas, institutos, academias, universidades. Este tipo de educación se subdivide en educación primaria (periodo desde los 6 y 12 años), la educación superior (obtención del bachillerato en educación media) y la educación universitaria y éstas favorecen el desarrollo intelectual de las personas mediante el

aprendizaje de distintas materias que colaboran para la creación de habilidades básicas del ser humano y su desenvolvimiento profesional.

#### **2.2.2.2 Educación no formal**

Esta educación comprende todas las actividades de aprendizaje de que no se encuentran integradas a ningún sistema de educación formal establecido por el país y que tiene por objetivo la creación de conocimientos y habilidades complementarias a la educación formal que se pueden llevar a cabo en un instituto, centro privado o público, academias o cualquier centro autorizado para poder impartirlas. Estas actividades educativas no formales colaboran al desarrollo de habilidades físicas, intelectuales y sociales de las personas y como ejemplo de este tipo de educación se pueden mencionar las disciplinas deportivas, actividades artísticas, talleres creativos, cursos técnicos etc.

#### **2.2.2.3 Educación Informal**

La educación informal se encuentra fuera del contexto de la educación formal y no formal y se define como la educación que se adquiere con el pasar de la vida mediante aprendizajes continuos no estructurados y de manera fortuita adquiridos en el medio en el que las personas se desarrollan. Estos aprendizajes se forman mediante experiencias vividas, costumbres familiares y demás actividades de la vida cotidiana que aportan una enseñanza (positiva o negativa) a las personas.

Los seres humanos poseen la capacidad cognitiva del aprendizaje debido a que es un elemento consustancial del mismo que se encuentra presente desde el momento de su concepción y sigue desarrollándose con el pasar de los años.

Según plantea (Maldonado Lopez, 2015), “El aprendizaje de relaciones entre estímulos (es decir, entre los sucesos que ocurren en nuestro propio medioambiente), no es un proceso automático; si no que se convierten en un procesador activo de la información que le provee el medio ambiente en función de propia experiencia”. Esto nos indica que todo aprendizaje que es obtenido desde la niñez forma parte de la educación de las personas y que se va desarrollando con el paso del tiempo hasta formar gran cantidad de las habilidades y capacidades obtenidas hasta el día de hoy.

#### **2.2.2.4 Creación de habilidades por medio de la educación**

Uno de los objetivos primordiales de la educación es el formar y crear habilidades en las personas que colabore a desarrollarse en el ámbito laboral, profesional, intelectual y socioeconómico además de brindar una herramienta para que las personas puedan enfrentarse a las distintas exigencias que presenta la vida.

Por consiguiente, el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica como ente administrador de la educación formal del país, incluyó como objetivo de su transformación curricular pedagógica del 2015 la creación de habilidades personales para la vida. El programa de Fundamentación Pedagógica de la Transformación Curricular (Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, 2015) , indica lo siguiente:

“Las habilidades son capacidades aprendidas por la población estudiantil, que utiliza para enfrentar situaciones problemáticas de la vida diaria. Estas se adquieren mediante el aprendizaje de la experiencia directa a través del modelado o la imitación, por lo que trasciende la simple transmisión de

conocimiento, lo cual promueve la visión y formación integral de las personas, de cómo apropiarse del conocimiento sistematizado para crear su propio aprendizaje” (p.29)

Esta cita mencionada anteriormente expuesta por el Ministerio de Educación Pública muestra cómo la educación crea habilidades que colaboran para que el ser humano pueda contrarrestar las repercusiones que tiene situación actual mundial creando capacidades que incluye valores, actitudes, conocimientos y demás habilidades que se adapten al dinamismo cambiante que posee la sociedad actual y utilizarlas como un escudo que proteja la calidad de vida.

Estas habilidades integradas en el programa de Fundamentación Pedagógica de la Transformación Curricular (Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, 2015) son las siguientes:

- **Dimensión manera de pensar:**
  1. **Pensamiento crítico:** Habilidad para ver el todo y las partes
  2. **Pensamiento sistémico:** Habilidad para mejorar la calidad del pensamiento.
  3. **Aprender a aprender:** Resolución de problemas, capacidad de conocer.
  4. **Resolución de problemas:** Habilidad para plantear y analizar los problemas.
  5. **Creatividad e innovación:** Habilidad para generar ideas originales.

- **Dimensión formas de vivir el mundo:**
  1. **Ciudadanía global y local:** Habilidad de asumir un rol activo, reflexivo y constructivo.
  2. **Responsabilidad personal y social:** Habilidad en la toma de decisiones.
  3. **Estilos de vida saludable:** Aspiración de una vida digna.
  4. **Vida y carrera:** Habilidad de planeamiento y fijación de metas.
  
- **Formas de relacionarse con otros:**
  1. **Colaboración:** Habilidad de trabajar con otras personas para alcanzar un objetivo.
  2. **Comunicación:** Comprender y producir mensajes en una variedad de situaciones y por diversos medios.
  
- **Herramientas para integrarse al mundo:**
  1. **Apropiación de tecnologías digitales:** Habilidad para entender y analizar las tecnologías digitales.
  2. **Manejo de la información:** Habilidad para acceder a información de forma eficiente.



Figura N°2. Habilidades fundamentación transformación curricular MEP  
 Fuente: [https://www.mep.go.cr/sites/default/files/documentos/transf\\_curricular-v-academico-vf.pdf](https://www.mep.go.cr/sites/default/files/documentos/transf_curricular-v-academico-vf.pdf)

## 2.2.2 Economía

La economía es un elemento que dentro de la cotidianidad de los días se encuentra muy presente y es posible que éste sea el tema de conversación en diversas ocasiones del día ya sea en el ámbito laboral, social o familiar debido a la importancia que posee la economía en la vida de las personas. La economía se define según (Sevilla, 2020) como la ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Además, también estudia el comportamiento y las acciones de los seres humanos.

Como se menciona en la cita anterior, la economía posee un impacto social muy importante en las personas para la búsqueda de una buena administración de sus recursos y también en la forma de cómo aumentarlos para poder satisfacer sus

necesidades. La economía no solo es un factor preponderante de manera individual, sino que, como ciencia social, al impactar la vida de las personas posee una afectación a nivel colectivo para el desarrollo de la sociedad y por ende para el desarrollo del país.

### **2.2.2.1 Finanzas personales**

Las finanzas son una disciplina que forman parte de la economía ya que se encuentra ligada específicamente a la administración que las personas brindan a sus recursos financieros. De acuerdo con (Ariza Bulla & Retajac, 2019):

“Las finanzas pueden definirse como el arte y la ciencia de administrar el dinero. En la vida personal, las finanzas tienen que ver con las decisiones que toman los individuos sobre cómo gastar sus ingresos, qué proporción de los mismo ahorrar y como invertir sus ahorros” (p.4)

Las finanzas abarcan el ámbito personal de cada individuo, pero también incluye la administración del dinero que se realiza empresarialmente. Los autores (Ariza Bulla & Retajac, 2019) nos muestran dos variables muy particulares en la conceptualización de finanzas indicando que las finanzas son un arte y que se encuentra ligado a la toma de decisiones.

El arte es una de las manifestaciones más sublimes con la que cuenta el ser humano en donde es capaz de crear algo con respecto a la visión que posee del mundo y es por lo que se considera las finanzas como un arte, ya que cada persona crea diferentes formas de administrar sus recursos financieros con respecto a su visión del mundo y los conocimientos y habilidades que se posean, debido a esto cada arte financiero varía dependiendo de estos factores.

La toma de decisiones es un elemento que está presente en la cotidianidad de las personas y las empresas, desde los primeros momentos del día e incluso al terminar ya que la toma de decisiones forma parte integral del vivir. Las decisiones financieras son trascendentales para las finanzas debido a que de ellas van a depender el rumbo, la utilidad y el provecho que se le brinden a los recursos financieros.

#### **2.2.2.2 Finanzas conductuales**

Como se ha mencionado anteriormente, la toma de decisiones son un factor indispensable en las finanzas personales, pero éstas encuentran sujetas a diferentes factores que influyen para que cada persona escoja la decisión que va a llevar a cabo con respecto a su administración monetaria.

Las finanzas conductuales son los factores psicológicos y cognitivos que interfieren en la toma de decisiones financieras individuales o familiares. Como señala (Sevilla, 2020), las finanzas conductuales o finanzas del comportamiento son un campo de las finanzas que las analiza desde un punto de vista psicológico. Describe cómo se comportan las personas y como toman las decisiones.

El estudio de las finanzas conductuales es un tema muy novedoso en la actualidad y ha sido caracterizada por muchas personas como una manera de romper el paradigma tradicional de la económica y poder llenar vacíos que existían en el conocimiento de los aspectos que influyen en la toma de decisiones de los agentes económicos. Este tipo de finanzas promueve el estudio de la asociación existente entre las áreas psicológicas y cognitivas con las decisiones financieras tomadas por los agentes.

Desde el punto de vista de (Vieira Cano, 2020), el paradigma de las finanzas tradicionales trata de entender los mercados financieros, utilizando modelos

fundamentados de que los agentes económicos son seres racionales al momento de tomar las decisiones. Con esto el autor infiere que el paradigma tradicional indica que las decisiones financieras son tomadas por las personas escogiendo siempre, según sus conocimientos, la opción más rentable y que beneficie sus intereses.

El cambio de mentalidad que brinda las finanzas conductistas es que no todas las decisiones tomadas por las personas son mediadas por un análisis técnico y estructurado de cuál va a ser la mejor opción si no que este tipo de finanzas nos recuerda que al fin y al cabo las decisiones son tomadas por personas que poseen emociones, impulsos, deseos y demás elementos psicológicos y cognitivos que conforman de manera holística al ser humano y que éstos deben de ser reforzados con las habilidades que permitan el control de estos elementos para que la toma de decisiones financieras sean asertivas.

Como señala (Fernández León, 2017), esta nueva modalidad de la teoría de las finanzas no tiene como finalidad sustituir la teoría clásica de las finanzas racionales si no de ser un complemento y aportar nuevas ideas para entender mejor las finanzas. (p.142-143)

Los conocimientos obtenidos por las personas son muy importantes porque colaboran a crear la racionalidad en las decisiones financieras, pero al estar en medio personas tomando estas decisiones intervienen también las emociones y los factores cognitivos del ser humano, por lo tanto, la racionalidad y los elementos psico-cognitivos de los agentes deben de trabajar de la mano mediante la creación de diferentes habilidades que le permita manejar estos elementos en la toma asertiva de las decisiones financieras.

### **2.2.3 Educación financiera**

La educación financiera es el proceso de formación mediante el cual las personas logran la creación de habilidades y conductas que le permitirán administrar de manera correcta los ingresos y salidas monetarias personales y familiares. Según lo indicado por (Gutierrez, 2020),

“La educación financiera es la capacidad de comprender y aplicar eficazmente diversas habilidades financieras, incluidas la gestión financiera personal, la elaboración de presupuestos y la inversión. La educación financiera ayuda a las personas a ser autosuficientes para que puedan lograr la estabilidad financiera, por tanto, en gran medida en el correcto manejo de las finanzas”.

Como lo menciona el autor citado, la formación financiera al ser una rama de la educación tiene como objetivo crear habilidades en la población que le permita dirigir correctamente el uso que brinda a sus recursos financieros. A demás contribuye a determinar la cantidad y la manera en la que se va a distribuir los gastos, ahorros, deudas e inversiones según sus necesidades.

La educación financiera posee una gran importancia para las personas debido al dinamismo socioeconómico que se vive en la actualidad a nivel mundial donde los mercados son cada vez más agresivos, el consumismo crece y el riesgo económico que se exponen las personas es cada vez mayor. Debido a esto (Cortés, 2020), considera que:

“Los cambios socioeconómicos a los que está sometida nuestra sociedad, tales como una mayor incertidumbre, desequilibrios estructurales en los sistemas de

pensiones, el envejecimiento de la población, y el subsecuente aumento en la esperanza de vida, entre otros, han puesto en manifiesto la necesidad de planificar mejor nuestras finanzas, gestionar de forma más eficiente el ahorro y pensar más a largo plazo”

Esta necesidad generada de realizar una correcta administración de nuestros bienes puede ser subsanada incorporando la formación financiera como uno de los pilares de la vida y teniendo la disposición de tener un aprendizaje constante debido a que los mercados son cambiantes, las tecnologías se encuentran cada vez más presentes en el diario vivir y las necesidades pueden varias. Además, como se ha mencionado anteriormente la educación brinda habilidades las cuales una vez adquiridas deben de ser ejercitadas día con día para poder perfeccionarlas.

### **2.2.3.1 Habilidades en la educación financiera**

Las habilidades obtenidas por medio de la educación son las herramientas necesarias para el buen funcionamiento de las finanzas personas y la forma asertiva al momento de la toma decisiones financieras que se presentan día a día. De acuerdo con (Villaseñor, 2018) :

“Las habilidades son la capacidad de hacer algo bien. Así como el conocimiento que alude a la manera en que percibimos, entendemos y recordamos la información, las habilidades se refiere a la manera que elegimos, utilizamos y aplicamos conocimientos en diferentes circunstancias, al enfrentar retos diversos y frecuentemente impredecibles”

Estos retos diversos y frecuentemente impredecibles que nos comenta el autor en la cita anterior se encuentran muy relacionados con las circunstancias financieras que las personas enfrentan diariamente que en ocasiones son planificados, pero muchas de esas circunstancias son inesperadas y se recomienda estas habilidades para tomar la decisión de cómo enfrentarlas. Como se ha mencionado anteriormente las finanzas son racionales utilizando el conocimiento obtenido, pero también son conductuales por lo que para poder tomar las mejores decisiones financiera es necesario contar con habilidades duras y blandas.

#### **2.2.3.1.1 Habilidades financieras duras**

Las habilidades duras se definen según (Serra, 2017) como los conocimientos generales y específicos, las competencias informáticas, las habilidades que hemos adquirido para realizar un determinado trabajo. Este tipo de habilidades se refieren a los conocimientos técnicos que las personas obtienen a través de los años con los diferentes tipos de educación que reciben.

Las decisiones financieras para poder ser racionales podrían tener como un elemento implícito estas habilidades duras para poseer los conocimientos técnicos y poder decidir la mejor opción que se adecúe a sus necesidades. Este conocimiento abarca todo tipo de información y herramientas financieras adquiridas por las personas para administrar sus bienes y poder maximizar sus recursos.

### **2.2.3.1.2 Habilidades financieras blandas**

Desde el punto de vista de (Quiroga, 2019) se define las habilidades blancas como:

“Los atributos personales, las habilidades de comunicación, los rasgos de personalidad, en fin, las habilidades que conforman a una persona para interactuar con los demás y frente a diversas situaciones, que comúnmente se puede asociar con la inteligencia emocional”

Esta definición brindada por el autor citado muestra como este tipo de habilidad no se encuentra ligada directamente a los conocimientos técnicos de las personas si no, en la forma en que se manejan las emociones, deseos, impulsos y demás elementos de nuestro entorno utilizando la inteligencia emocional.

Como ejemplo de habilidades blandas utilizadas por las personas en la administración financiera se pueden mencionar: pensamiento crítico, toma de decisiones, autocontrol, inteligencia emocional, reaprender, entre otras habilidades que colaboran con la contención y manejo de las emociones.

Las habilidades duras y blandas se utilizan muy frecuentemente en el ámbito laboral pero este tipo de habilidades pueden ser muy útiles en la vida diaria y como factor económico puede llegar a ser determinante para poseer finanzas sanas y tener una buena calidad de vida.

### **2.2.3.2 Estructuración de las finanzas personales**

La educación financiera permite a las personas lograr tener una estructura de cómo administrar de manera correcta los ingresos de dinero personales o familiares para así maximizar la utilidad que se brinde a estos recursos. Por lo tanto, esta administración

depende de varios elementos que se encuentran presentes al momento de tomar las decisiones en la distribución de los ingresos como son los gastos, deudas, ahorros e inversiones.

#### **2.2.3.2.1 Ingresos**

Los ingresos se refieren a la entrada de dinero que se obtenga de manera individual o familiar en un lapso determinado mediante el trabajo, intereses, alquileres y demás elementos que contribuya a la entrada de dinero. Según lo indica (Martinez Llorente , 2016) , Los ingresos se pueden dividir en tres categorías:

- **Ingresos fijos:** Son las entradas de dinero que se reciben de manera regular.
- **Ingresos variables:** Son aquellos que no se reciben de forma periódica como, por ejemplo, comisiones, incentivos, dividendos etc.
- **Ingresos extraordinarios:** Son todos aquellos que no se encuentran previstos como, por ejemplo, una herencia, premios de Lotería etc.

Es importante poder reconocer estos tipos de ingresos para poder administrarlos de la mejor manera dependiendo de las periodicidades con las que se presenten y la manera en que son entregados para con esto poder presupuestar de una manera correcta como se van a destruir los mismos.

#### **2.2.3.2.2 Gastos Personales**

El gasto o egreso personal se refiere a todas las salidas de dinero que se produzcas para realizar el pago de cualquier producto o servicio. Como expresa (Martinez, 2016) , los gastos también pueden de ser clasificados y esto va a colaborar con tomar conciencia de hacia donde se va el dinero y pensar en aquellos que se pueden reducir.

Según (Martinez, 2016) , los gastos se clasifican en:

- Gastos fijos: Estos tienen una periodicidad y un importe conocido
- Gastos variables: Son aquellos que se deben de realizar, pero no se tiene un periodo determinado para realizarlos
- Gastos no esenciales: Son todos los gastos que se realizan, pero no son imprescindibles.

Estos gastos también son muy importantes identificarlos junto a los ingresos para poder tener un control de la disponibilidad que se tenga con base a los ingresos para poder hacerse cargo de los gastos que se deben de realizar además para poder analizar la liquidez de dinero que se tenga después de realizar todos los gastos.

#### **2.2.3.2.3 Ahorros**

De acuerdo con (Lopez Garcia, 2016) el concepto de ahorro es tomar una porción del ingreso no destinada al consumo y conservarla en cualquier ente económico empresarial o personal para ser utilizado en el futuro. El ahorro para las personas es un factor muy importante porque el destinar un porcentaje de sus ingresos para crear una reserva brinda más estabilidad y confianza para poder enfrentar cualquier situación inesperada que se presente, pero además es un elemento muy beneficioso para la obtención de sus deseos a futuro.

El ahorrar tiene muchos beneficios y el ahorro puede ser un elemento que se encuentre presente en la cultura de las personas, pero aparte de crear el hábito del ahorro también es importante saber cómo hacerlo para obtener el mayor de los provechos del ahorro. Para ello existen diferentes instrumentos que ofrecen las

entidades financieras que brindan como premio al ahorrista una tasa de interés para así incentivar el ahorro y maximizar sus beneficios.

#### **2.2.3.2.4 Inversiones**

La inversión es otra manera disponible para poder destinar los recursos financieros que se encuentran ociosos y se busca generar con ellos una rentabilidad futura en vez de destinarla a algún gasto. Desde el punto de vista de (Lopez Garcia, 2016) se define inversión como:

“La destinación de recursos que no van al gasto y que se espera que generen ingresos adicionales en un futuro. Se debe de tomar en cuenta los riesgos y los costos de estas, conocer los productos de inversión y los plazos e invertir solo los ahorros”

A diferencia de los ahorros, las inversiones son a largo plazo y debido a esto ofrecen una tasa de interés más alta que la de los instrumentos financieros de ahorro siendo una mejor opción si se cuenta con dinero que aún no se va a utilizar, generando ingresos por conceptos de interés que le ofrecen las entidades.

#### **2.2.3.2.5 Deuda**

La deuda se define como una obligación entre dos personas o entidades, por la cual una de ellas, llamada deudor, debe una cantidad de dinero a otra, la cual se considera como la acreedora (Dobaño, 2019). La deuda es un instrumento utilizado muy comúnmente por las empresas y también por las personas para poder adquirir los bienes o servicios que necesitan.

Dentro de las deudas de una persona se encuentran diferentes instrumentos financieros que son utilizados para la obtención de estos bienes o servicios como por ejemplo son los créditos y las tarjetas de crédito que son figuras financieras que se encuentran mediadas por una tasa de interés la cual el deudor tiene que pagar de más por la obtención de esa deuda.

Como plantea (Santillana, 2017) existen 4 tipos de deudas las cuales se encuentran divididas de la siguiente manera:

- **Deuda hormiga:** Son pequeños pagos y gastos que le hacen incurrir en presamos y créditos innecesarios.
- **Deuda ficcional:** Este tipo se obtiene para vivir por encima de las posibilidades económicas.
- **Deuda de apalancamiento:** Esta deuda es la que se utiliza para invertir, puede ser un negocio o una propuesta.
- **Deuda de subsistencia:** Esta deuda es considerada una de las más comunes ya que son utilizadas como su nombre lo indica para poder subsistir con sus necesidades.

### **2.2.3.3 Efectos de la falta de educación financiera**

La educación financiera es una herramienta muy poderosa que se encuentra a disposición de las personas para poder administrar de una buena manera los recursos financieros con los que se disponen. Los beneficios de formarse financieramente son muchos, pero las consecuencias de no tener educadas las finanzas pueden producir efectos letales para la economía de las personas.

Finanzas Personales / ¿Cuales son las consecuencias de la falta de educación financiera?,( 2020) expresa que la falta de educación financiera afecta a las personas de todas las edades y todos los niveles socioeconómicos y puede conducir a malas decisiones financiera que tienen consecuencias negativas en el bienestar general de una persona y su hogar. Una de las herramientas financieras más utilizadas por las personas es la financiación la cual, tiene un beneficio para las personas ya que mediante esto logran obtener los bienes y servicios que necesitan, pero también las deudas se han convertido a través del tiempo en una pesadilla para las personas como consecuencia de la falta de formación financiera.

#### **2.2.3.4 Efecto del estrés financiero en el aspecto motivacional, físico y social**

El estrés es un elemento que en los últimos años se ha encontrado presente en la mayoría de las personas a nivel mundial y es considerada como una afectación de la salud que atenta contra la calidad de vida de las personas. De acuerdo con (Bairero Aguilar, 2017) se define estrés como un estado psíquico caracterizado por una tensión nerviosa violenta y largamente mantenida, que se acompaña de un grado de ansiedad importante de modalidades del comportamiento determinadas por variables psicológicas y sociales.

De acuerdo con (Montoya Paco, 2020) el estrés financiero es una rama del estrés que se define como la sensación de ser incapaces de poder satisfacer las demandas financieras que provoca el estar sobre endeudado y poder cubrir las necesidades básicas de las personas. Esta afectación financiera como cualquier tipo de estrés posee repercusiones muy grandes para la calidad de vida y los efectos negativos

provocados en las personas por las complicaciones financieras son producto del estrés generado por estas razones.

#### **2.2.3.4.1 Efecto del estrés financiero en la motivación**

Para la autora (Pradas Gallardo, 2018) , la motivación se define como la fuerza que activa, mueve y orienta los actos hacia un objetivo en concreto, este objetivo está relacionado con la satisfacción de las necesidades humanas. La motivación es uno de los factores más importantes del ser humano debido que de éste es donde nace el impulso de realizar cualquier actividad diaria en el ámbito personal, laboral o profesional.

A demás (Huilcapi Masacon & Castro Lopez, 2017) define la motivación como:

“El señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.”

Esta cita mencionada anteriormente nos muestra otro aspecto importante de la motivación ya que se menciona que por la motivación es que las personas tienen el impulso de realizar diferentes acciones, pero también se indica que las personas pueden sentirse motivadas a dejar de realiza acciones importantes para su cotidianidad y la búsqueda de los objetivos trazados con anterioridad. Dado a esto, la motivación es un pilar muy importante para el logro de los objetivos y sin esta motivación trabajando como palanca para lograrlos, el panorama puede ser muy complicado

El dinero es un elemento vital para el ser humano debido a que éste interviene en todo intercambio de bienes y servicios que son necesitados y los problemas económicos por falta de dinero o mala administración de deuda puede ser muy perjudicial en la parte anímica de las personas. El estrés de tener demasiadas deudas de tarjetas de crédito, pagos de préstamos o facturas pendientes pueden afectar a una persona y causar ansiedad y depresión severa, (infobae.com, 2019).

Una persona motivada se caracteriza por tener una actitud muy positiva en cada una de las funciones realizadas diariamente siendo personas esperanzadoras, con perseverancia, esforzados y con ideas innovadoras pero el efecto que tiene el estrés financiero en el ánimo puede provocar que las personas no experimenten estas actitudes por las preocupaciones de cómo hacer frente a las obligaciones financieras. Con base en lo expuesto por (Arosemeda, 2017), la angustia que derivan de la preocupación merma la productividad y la sensación de bienestar general de muchos individuos en situación de deuda, sencillamente porque terminan generando un estado de saturación mental donde abundan pensamientos repetitivos acerca de cómo obtener dinero o solventar pagos”.

#### **2.2.3.4.2 Efecto del estrés financiero en el aspecto social**

Para los seres humanos, las relaciones sociales son un componente muy importante para el desarrollo personal y colabora para que las personas logren satisfacer las necesidades de afecto personal y sentirse incluido en la sociedad aumentando la autoestima y su felicidad. Las complicaciones financieras y el estrés que éstas generan pueden afectar de gran manera el ánimo de las personas provocando efectos negativos en la forma en la que se relacionan con el medio que los rodea.

Las necesidades sociales se pueden definir como las interacciones que las personas utilizan para garantizar su bienestar en el entorno social que convive (Tovar, 2017). Estas necesidades sociales pueden provocar en las personas que poseen problemas financieros más estrés, debido a que estas interacciones que los individuos necesitan experimentar, ya que la falta de dinero para socializar puede convertirse en un limitante para que las personas satisfagan esta necesidad de socializar.

El estrés financiero además puede también comprometer estas necesidades sociales debido a los conflictos que puedan generar estas dificultades económicas en la conducta que las personas tienen con los que lo rodea. Con base a esto el (Banco BBVA, 2019) expresa lo siguiente:

“El estrés financiero puede llevar a los integrantes de una relación a conductas negativas que pueden afectar su dinámica de manera gradual. Estos comportamientos se manifiestan desde una comunicación poco efectiva puede extenderse a otros ámbitos de la vida en pareja, generando conflictos cada vez más frecuentes, hasta problemas de sueño y depresión”

Uno de los pilares sociales de las personas es su relación sentimental, la cual en muchas ocasiones se puede ver comprometidas por las complicaciones financieras y el efecto del estrés en el estado anímico. Tal como lo indica la cita anterior, estas situaciones financieras pueden causar cambios en las conductas de las personas no solo perjudicando la relación que se mantiene con los seres más allegados si no que estas conductas afectan el ambiente en el que las personas se desarrollan.

#### **2.2.3.4.3 Efecto del estrés financiero en el aspecto físico**

La salud es uno de los elementos más importantes de las personas, pero a la vez es uno de los aspectos que más sufren las consecuencias debido al estrés financiero. El estrés provocado por las finanzas afecta la salud mental y éste a la vez tiene sus repercusiones en la salud física de las personas.

De acuerdo con lo indicado por (Juarez Batista, 2019) Las enfermedades asociadas al estrés son resultado a una respuesta anormal a una ansiedad aguda o prolongada, y pueden también padecerse con trastornos obsesivo -compulsivo y trastorno por estrés postraumático. La autora citada anteriormente además menciona que otros de los síndromes y condiciones ligados al estrés son:

- Cefalea tensional
- Cardiopatía por estrés
- Fibromialgia
- Hiperhidrosis
- Síndrome de intestino irritable

El aspecto físico de las personas no solo puede verse afectado por enfermedades corporales, sino que las enfermedades psicológicas son muy frecuentes como las depresiones y éstas han ocasionado que personas se quiten la vida por el estrés económico. Según datos de la organización mundial de la salud, cada año se suicidan aproximadamente 800 000 personas alrededor del mundo con variedades de edad.

#### **2.2.3.4 Educación financiera en Costa Rica**

La educación financiera es un motor para el desarrollo del país que genera un efecto positivo en la población colaborándole a crear conciencia financiera que le permita transformar sus conductas ante el mercado y brindando una mejor administración de la deuda y sus bienes financieros. Estas conductas que la educación financiera impulsa en la población puede ser el camino para alcanzar la reactivación económica del país.

Debido a esto en los últimos años el gobierno de Costa Rica ha procurado velar por las finanzas personales de la población y ha buscado incentivar a los costarricenses a formarse financieramente. Como medio para impulsar esta educación en los costarricenses, el gobierno junto a diferentes organizaciones estatales y privadas han implementado diferentes acciones que ofrecen a la población la oportunidad de educarse y mantener sus finanzas sanas.

Como principal acción realizada por el gobierno de Costa Rica, el 30 de enero del 2019 incluyó como política pública declarar la educación financiera en Costa Rica de interés público y prioritario mediante el decreto de la republica N 41546-MP-MEIC. Esta declaración es de gran importancia para la población ya que el país asume la educación financiera como un interés social que involucra a todo el país. Esta declaratoria. Este decreto crea en el artículo 5 una mesa interinstitucional representada por instituciones como el INA, Ministerio de Educación Pública, ministerio de cultura y demás instituciones con el fin de crear las mejores estrategias para los costarricenses (Ministerio de economía, Industria y comercio, 2019).

Dentro de las prácticas que se están desarrollando, se incluyó por parte del Instituto Nacional de Aprendizaje la elaboración de guías financieras virtuales y de infografía

que colaboren a entregar a la población mensajes claves para el cuidado de sus finanzas. Estas guías virtuales abarcan aspectos básicos de la población como presupuesto, ahorro, gastos, deudas y demás factores influyentes en las finanzas personales. (Ministerio de economía, Industria y comercio, 2019).



*Figura N°3. Consejos educación financiera*

*Fuente:* (Ministerio de economía, Industria y comercio, 2019)  
[https://www.consumo.go.cr/educacion\\_consumidor/educacion\\_financiera.aspx](https://www.consumo.go.cr/educacion_consumidor/educacion_financiera.aspx)

El ministerio de Educación Pública y el Banco Bac San José también han implementado una alianza estratégica que permite mediante planes de estudio, capacitaciones y charlas brindar formación financiera a estudiantes de secundaria de los colegios públicos del país. Con esta estrategia se han diseñado además diferentes módulos, materiales de apoyo y metodologías de enseñanza en adolescentes y adultos mayores de 18 que se encuentran inscritos en los diferentes programas del MEP.

Esta estrategia llamada “Alianza para la Educación Financiera de los jóvenes” se implementó en el 2007 y en el año 2017 ya habían capacitado a 192.174 jóvenes, 5.012 docentes, 856 centros educativos impartían los cursos y 19 colegios técnicos del país se especializaron en Banca y Finanzas. (Baccredomatic, 2020)

#### **2.2.4. Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional se basa en el estudio y la aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas actúan en las organizaciones individualmente o en forma conjunta identificando con esto las mejores maneras para los individuos puedan responder de una forma más efectiva. (Hernandez Palomino, 2017)

Este elemento es de gran importancia para el desarrollo de la organización debido a que el comportamiento que los individuos presentan en la empresa puede definir la calidad con la que los colaboradores realicen sus funciones y de esto puede depender el logro de los objetivos organizacionales planteados.

El punto principal del comportamiento organizacional es la conducta, la cual según (Hernandez Palomino, 2017) es definida como el modo de ser de los individuos y la manera en la que se adapta a su entorno, la cual es la respuesta a una motivación en la que están involucrados los componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad. El conjunto de conductas de las personas en una situación determinada o en un lugar en específico es considerada como el comportamiento.

Como lo menciona el autor, las conductas son motivadas por diferentes aspectos que componen al ser humano íntegramente, con sus componentes psicológicos,

fisiológicos y motrices y estos componentes para el ser humano puede llegar a ser imposible dejarlos a un lado en su vida laboral, es por esto que el comportamiento de los individuos en las organizaciones no dependen únicamente de los factores que se encuentre en su trabajo sino que también de los factores personales con el que las personas cuentan.

El comportamiento organizacional está ligado al comportamiento humano debido a que las organizaciones al ser conformadas por personas y junto a ellas sus factores psico- sociales sufren de los efectos de las situaciones personales que sufren las personas y afectan su comportamiento. De acuerdo con lo indicado por (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2017) , existen principios básicos que componen el comportamiento humano dentro de la organización:

- **Capacidades diferentes de las personas:** Las personas posee diferentes capacidades las cuales influyen en el comportamiento de cada uno.
- **Las personas tienen necesidades diferentes y tratan de satisfacerlas:** El comportamiento se encuentra motivado por las necesidades humanas y cada persona posee variedad de necesidades. En las organizaciones los trabajadores se encuentran motivados por diferentes elementos provocados para cada necesidad.
- **Las personas piensan en el futuro y eligen su comportamiento:** Las necesidades de cada persona únicamente se pueden satisfacer si se enfocan en su comportamiento y dependiendo de la necesidad que el individuo presenta, el comportamiento es diferente para satisfacer esas necesidades.

- **Las personas reaccionan en forma emocional:** Es difícil que las personas puedan ser neutrales ante las situaciones que están experimentando o percibiendo en su ambiente laboral o personal, debido a estos, el comportamiento es influido por las emociones de las personas.
- **Los comportamientos y actitudes son provocados por muchos factores:** El comportamiento personal va a depender de cada persona y el entorno en el que éste se desenvuelva, estado este comportamiento alterado por varios factores que actúan al mismo tiempo y alteran la conducta de las personas.

#### **2.2.4.1 Motivación**

Como se pudo observar anteriormente, existen gran cantidad de elementos que forman parte del comportamiento humano y que estos pueden variar de persona en personas dependiendo de la situación psico social de cada individuo, pero uno de los elementos más importantes e influyentes de este comportamiento es la motivación. En los últimos tiempos, la motivación del personal es un tema que ha tomado mucha relevancia en las organizaciones y en sus dirigentes por el efecto tan importante que este elemento tiene en el ambiente de la empresa y en la manera en que se ejecutan las labores y esto ha ocasionado que la motivación haya sido sujeta a desde hace mucho tiempo.

De acuerdo con el autor (Robbins,2017) la motivación se define como un proceso mediante el cual los esfuerzos realizado por alguna persona se energizan y se dirigen a la obtención de algún objetivo (p.331). Según el autor mencionado anteriormente, la motivación posee 3 elementos básicos que se mencionan a continuación:

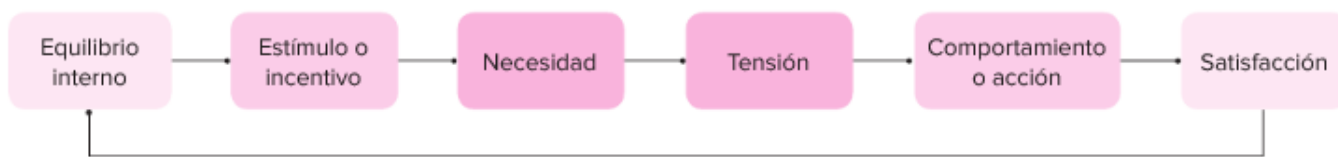
- **La energía:** Este elemento es el impulso o la intensidad con la cual se realiza alguna actividad en la cual se toma en cuenta en la calidad del trabajo que realiza y su intensidad.
- **La dirección:** Se define según el autor como el encauce que tiene el esfuerzo realizado por el trabajador con el fin de beneficiar la organización en el logro de las metas.
- **Persistencia:** Es el deseo de la organización de que los empleados sean persistentes en su esfuerzo para el logro de las metas.

Los impulsos en las personas para realizar las labores diarias de la mejor manera no son siempre las mismas, ya que esto puede variar dependiendo de la realidad por la que estén pasando los individuos, por lo cual los administradores y dirigentes de las empresas deben de procurar tener claridad y estar al tanto de las necesidades y realidades de sus colaboradores para mantener la motivación en los mismo y lograr los mejores resultados.

#### **2.2.4.1.1 Ciclo Motivacional**

Como se ha mencionado anteriormente, la motivación es un proceso en el cual se van generando diferentes etapas en la cual surge el impulso para realizar diferentes actividades. Por consiguiente, el autor (Chiavenato,2017) se refiere al ciclo motivacional indicando que la motivación nace a partir de una necesidad, una fuerza dinámico y que es persistente originando el comportamiento humano ya que esta necesidad crea en las personas un estado de tensión, insatisfacción y desequilibrio. (p.42).

Este ciclo motivacional es un proceso también de aprendizaje debido a que las personas a lo largo de su vida y las etapas en las que se encuentra, le surgen constantemente nuevas necesidades por lo que al ir recorriendo este ciclo con cada necesidad se logra satisfacer con mayor facilidad ciertas necesidades debido a la experiencia que se va obteniendo y esto se va realizando de manera automática .



*Figura N°4. Ciclo Motivacional*

*Fuente: (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2017)*

#### **2.2.4.1.2 Teoría de motivación según jerarquía de las necesidades de**

##### **Maslow**

El ciclo motivacional muestra como la fuente de donde nace la motivación del ser humano es una necesidad que se presenta y como se ha mencionado anteriormente las personas poseen diferentes impulsos y estímulos dependiendo del entorno y realidad de cada uno, por lo que esta teoría de motivacional de jerarquías de Maslow expone las diferentes necesidades que poseen los seres humanos y sus respectivas jerarquías.

De acuerdo con (Chiavenato, 2017) , que expone según lo indicado por Maslow que las necesidades humanas están organizadas piramidalmente de acuerdo a la importancia e influencia que tengan estas necesidades en el comportamiento de los individuos. (p.43). Esta teoría muestra como en las personas existen priorización de

necesidades y que estas necesidades conforme se van satisfaciendo van creando nuevas con respecto a lo indicado en el orden piramidal expuesto por Maslow en su teoría.

Teniendo en cuenta lo indicado por (Chiavenato, 2017) se muestra a continuación las jerarquía de las necesidades humanas expuestas en la teoría creada por Maslow:

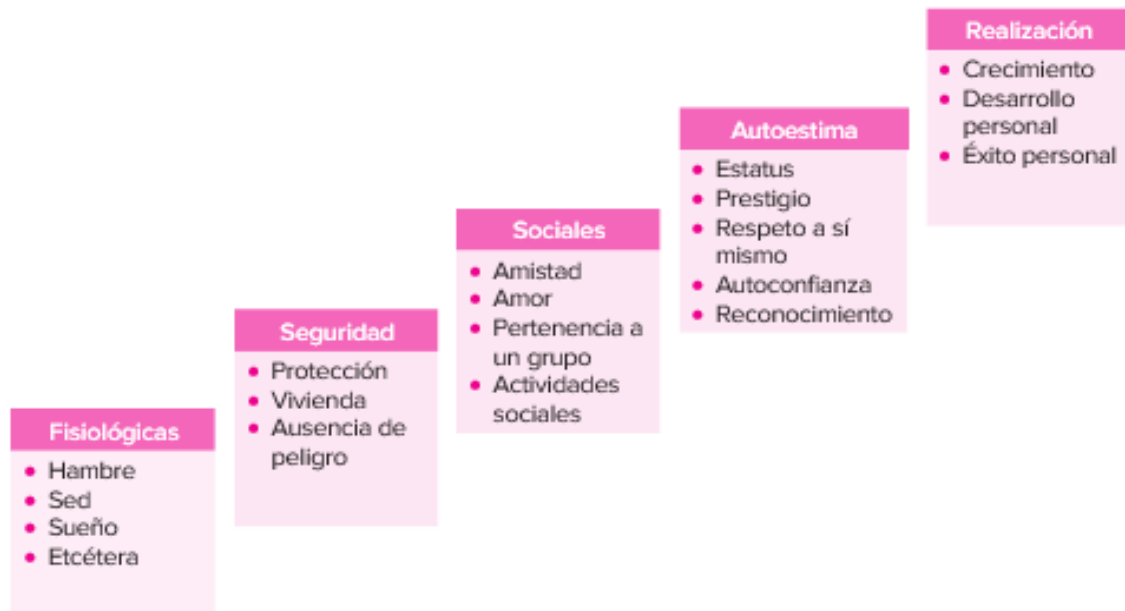


*Figura N°4. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow*  
Fuente: (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2017)

1. **Necesidades Fisiológicas:** Este tipo de necesidad es la base de la pirámide y constituye el nivel más bajo de esta teoría en la cual se encuentran las necesidades biológicas del ser humano como la necesidad de alimentación, sueño y reposo, abrigo o deseo sexual.
2. **Necesidades de seguridad:** Esta representa el segundo nivel de la pirámide y expone la necesidad de sentirse protegido ante cualquier

peligro real o imaginario, físico o abstracto. Este tipo de necesidad también se encuentra relacionada con la supervivencia humana.

3. **Necesidades sociales:** Estas necesidades representan la vida social de cada uno de los individuos en la cual se considera la asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, amistades, familia y en general su círculo social con el cual pueda demostrarse y sentirse el afecto de los demás. Sentir este afecto de los demás es un elemento importante que influye en el comportamiento de las personas.
4. **Necesidades de estima:** Estas necesidades se relacionan con la manera en que las personas se ven y se valora así mismo en la manera en que se auto valora, se estima. Esta necesidad conduce a confianza en uno mismo, valor, fuerza y prestigio, en el momento en que no se logra satisfacer esta necesidad se puede producir sentimientos de inferioridad y baja autoestima.
5. **Necesidades de autorrealización:** Estas necesidades son las más elevadas y se encuentran en lo mas alto de la pirámide de las necesidades humanas debido a que en esta se motiva el individuo a emplear todo su potencial y con esto desarrollarse completamente a lo largo de su vida. La autorrealización se relaciona con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y la virtud que cada persona posee.



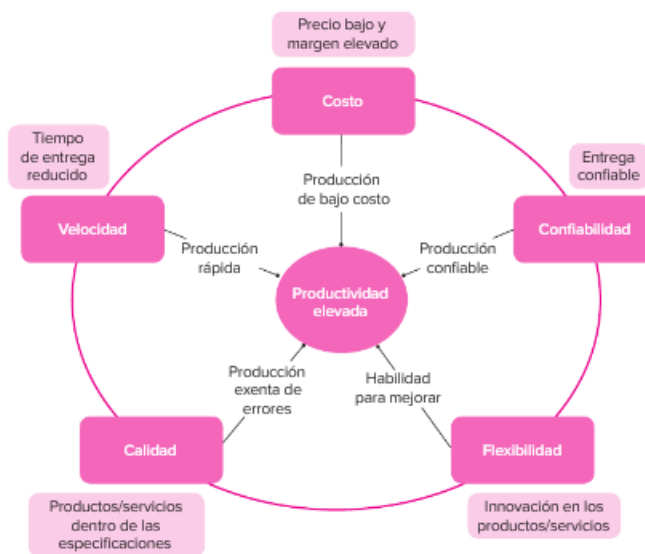
*Figura N°5. Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow desde otro ángulo*  
 Fuente: (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2017)

En esta jerarquía de necesidades expuestas por Maslow se expone que cuando una necesidad se encuentra satisfecha, no representa algún cambio en el comportamiento de las personas si no que solo las necesidades que no son satisfechas influyen para que se pueda notar algún cambio negativo en los individuos. (Chiavenato, 2017, p.44).

### 2.2.4.2 Desempeño Laboral

El mundo empresarial es muy amplio y la relación que existe entre los colaboradores y la empresa puede llegar a convertirse factor muy importante para los intereses de la organización, ya que la manera en que el factor humano realiza sus funciones y se desarrolla en la empresa puede llegar a ser fundamental para el logro de los objetivos.

De acuerdo con lo expuesto por (Chiavenato, 2017), el desempeño se define como el conjunto de características o capacidades presentes en el comportamiento o rendimiento de una persona, organización o equipo en comparación con los objetivos, normas o metas establecidas previamente y el cual posee como objetivo principal mejorar la calidad, velocidad, confiabilidad y flexibilidad en cada uno de los procesos presentes en la organización.



*Figura N°6. Subsistema de organización de recursos humanos*  
 Fuente: (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2017)

#### **2.2.4.2.1 Gestión del desempeño laboral**

El desempeño laboral es un elemento crítico que se encuentra dentro de las organizaciones por la importancia que este tiene para la estabilidad de la empresa por lo que es necesario realizar evaluaciones para poder mantener este elemento controlado y poder sacarle el mejor de los provechos.

De acuerdo con lo indicado por los autores (Ruiz Otero, Gago García, García Leal, & López Barra, 2016) la evaluación de desempeño se define como:

El proceso continuo que se realiza en la organización para medir el valor que un trabajador aporta a esta. Esta evaluación forma parte de la estrategia de las empresas para dirigir a las personas integradas a ellas y se define que hay que hacer y cómo hay que hacerlo. (p.147)

A lo largo del tiempo se ha escuchado decir que el activo más valioso que poseen las organizaciones es el recurso humano y esta idea que se plantea desde hace mucho se ve demostrada día a día en procesos como lo es la evaluación del desempeño debido a que como menciona el autor (Gonzalez Cornejo, 2019) una de las partes en las que se dividen las empresas es la parte psico social humana que contempla todas los elementos de los seres humanos dentro de la organización y esta afecta directamente el desempeño de las funciones por lo que se torna necesario evaluar y medir el aporte de los trabajadores para los propósitos de la empresa.

Con base en lo expuesto por (Ruiz Otero, Gago García, García Leal, & López Barra, 2016) la evaluación del desempeño posee las siguientes características:

- Permite detectar si una persona es apta para los requerimientos del puesto.
- Colabora a detectar si el salario proporcionado al trabajador se encuentra acorde a las exigencias del puesto y a los objetivos logrados por el trabajador.
- Fortalece los lazos de los empleados al momento de compartir los buenos resultados de la evaluación.
- Colabora a detectar mejoras en las que el trabajador debe de esforzarse para superar los aspectos negativos.
- Mejora la comunicación entre jefaturas y subalternos debido al seguimiento que las jefaturas deben realizar a las funciones del trabajador.
- Permite descubrir las necesidades de formación que tienen los trabajadores.

Con base en lo expuesto anteriormente se puede notar que la evaluación del desempeño no debe de verse únicamente como una herramienta que funciona para vigilar la forma en que los colaboradores realizan sus funciones si no que además posee diversas ventajas para la administración pero también es beneficiosa para el colaborador debido a que de esta evaluación pueden surgir diferentes acciones que logren satisfacer las necesidades que se encuentren en las funciones o el puesto en que se estén desarrollando.

El autor (Chiavenato, 2017) comenta que existen diferentes competencias que la evaluación del desempeño logra darle un sentido más amplio e importante en los trabajadores como lo son:

- **Competencia personal:** Capacidad para absorber nuevos conocimientos

- **Competencia tecnológica:** Asimilar diferentes técnicas que son necesarias para tener un buen desempeño
- **Competencia metodológica:** La capacidad para emprender y la iniciativa para resolver problemas
- **Competencia social:** Capacidad para relacionarse con diferentes personas.

Es importante tener presente que la evaluación del desempeño se realiza directamente a los individuos los cuales posee diferentes aspectos que pueden provocar que su comportamiento ante la realización de diferentes funciones pueda variar y no realizarse de la mejor manera por lo que la evaluación del desempeño es una herramienta muy provechosa para descubrir esas necesidades que pueden tener los individuos. Ante esto, (Chiavenato, 2017) menciona que es preciso profundizar más, encontrar las causas de las negativas evaluaciones y establecer perspectivas de común acuerdo con el trabajador.

#### **2.2.4.2.2 Herramientas para evaluar el desempeño laboral**

De acuerdo con lo expresado por los autores (Ruiz Otero, Gago García, García Leal, & López Barra, 2016) existen 4 herramientas que son funcionales para poder medir y satisfacer las necesidades que surgen en la organización, los cuales se mencionan a continuación:

- **Sistemas de escalas gráficas:** Esta es una de las herramientas más utilizada por las organizaciones y se basa en realizar las medias mediante un

cuestionario con el fin de medir en qué medida se están cumpliendo diferentes funciones.

- **Sistema de lista de comprobación:** Esta herramienta se basa en elaborar una lista con diferentes indicadores y conductas de los colaboradores que se quiere medir y en el mismo documento se indica si se cumplió o no el indicador.
- **Valoración por objetivos:** En esta herramienta se mide el grado de consecución por parte de los trabajadores de los objetivos fijados por la empresa. Para este caso se utiliza una encuesta para realizar una entrevista al trabajador.
- **Valoración 360:** Esta herramienta es utilizada para poder detectar los puntos fuertes que tiene el trabajador y en qué áreas se pueden realizar mejoras. Para esta evaluación se toma en cuenta las personas que rodean al trabajador, se incluyen los jefes inmediatos y los superiores, compañeros, clientes, subordinados y proveedores.



*Figura N°7. Herramienta de evaluación 360*  
*Fuente: (Ruiz Otero, Gago García, García Leal, & López Barra, 2016)*

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Es muy común que las personas caractericen por números y cuantificaciones monetarias los temas relacionados a la economía y a las finanzas, pero las consecuencias que las deficiencias en la administración del dinero pueden causar en los individuos van más allá de eso. A causa de lo mencionado anteriormente, esta investigación procurará analizar los efectos que tiene la educación financiera en los colaboradores de la unidad de seguimiento del Banco Nacional de Costa Rica para el logro del desarrollo organizacional de esta unidad, analizando estos efectos de una manera más profunda, conociendo la forma en que los individuos experimentan y perciben estos efectos por lo que para esta investigación se llevará a cabo mediante un enfoque cualitativo.

Con base en lo expuesto por (Trujillo, Naranjo Toro, Lomas Tapia, & Merlo Rosas, 2019)

El enfoque cualitativo de la investigación se fundamenta en ideas del paradigma interpretativista, desarrollado por las ciencias sociales, según el cual, no existe una realidad social única, más bien, variadas realidades construidas desde la óptica personal de cada uno de los individuos. Este enfoque requiere que el investigador busque y comprenda las motivaciones del grupo estudiado, abonando su óptica personal. Este es un enfoque global y flexible, en donde se establece una relación directa entre el observador y el observado, logrando la construcción total del fenómeno, desde las diferencias individuales y estructurales básicas. (p.22-23)

Por consiguiente, utilizar este tipo de enfoque cualitativo permite adentrarse más en la realidad de las percepciones y emociones personales de los individuos como resultado de la problemática que se va a investigar. Además, este enfoque permite conocer la diversidad de efectos que existen en las personas siempre centrándose en un mismo objetivo, puesto que todos poseen diferentes atributos y características que hacen variar las maneras de asimilar, recibir y actuar con respecto a las situaciones encontradas y no se centra en resultados estandarizados para todas las unidades de investigación.

La aproximación cualitativa ofrece al tesista tener una flexibilidad en la obtención de los datos y así también poder analizarlos de diferentes maneras y no de una manera estructurada ofreciendo al investigador diferentes panorámicas de datos los recolectados con el fin de tener resultados más certeros. De acuerdo con (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados. Los datos cualitativos consisten fundamentalmente en narrativas de diferentes clases: escritas, verbales, visuales (como gráficas e imágenes), auditivas (sonidos y grabaciones de audio), audiovisuales (por ejemplo, videos), artefactos, etcétera. Por ello, se utilizan con flexibilidad y de acuerdo con las necesidades del estudio técnicas para recabar información, como la revisión de documentos, observación no completamente estructurada, entrevistas en profundidad, grupos de enfoque, registro de historias de vida y evaluación de experiencias individuales y compartidas. (p.9)

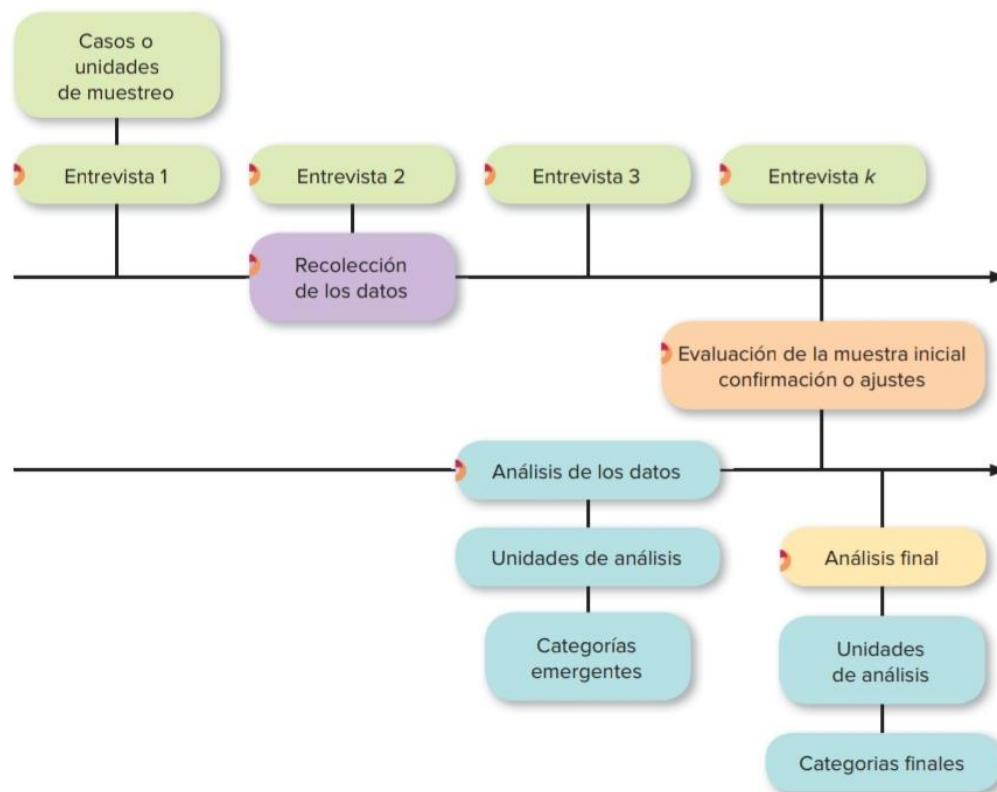


Figura N°6. Proceso cualitativo recolección de datos

Fuente: Datos obtenidos del libro *metodología de la investigación* (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) (p.442)

En esta investigación se utilizará como método de recolección de datos entrevistas a los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica con el fin de que la recolección de datos sea flexible y abierta teniendo la posibilidad de conocer a profundidad el efecto del estudio en los colaboradores y abonando un grado de confianza y empatía por parte del entrevistador.

### 3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo esta investigación se utilizará el alcance descriptivo con el fin de poder describir las características y efectos que tiene la educación financiera en el

aspecto motivacional y el desempeño laboral desde la interioridad y las perspectivas de los colaboradores que forman parte de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica. Con respecto a esto (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) menciona que:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga. (p.108)

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con lo indicado por (Trujillo, Naranjo Toro, Lomas Tapia, & Merlo Rosas, 2019) el diseño de investigación se define como la manera característica de investigar el problema determinado, por la intención y enfoque que lo orienta. (p.44). Al definir la intención y orientación que posee esta investigación, se determina que se utilizará el diseño de investigación fenomenológico para poder obtener información de las vivencias, experiencias y percepciones por parte de los individuos sobre las variables de estudio.

Como plantea (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) , en el diseño fenomenológico el propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. (p.548). Debido a lo mencionado anteriormente, para poder conocer los efectos que se pretenden estudiar en esta investigación, las vivencias y experiencias de los individuos participantes son fundamentales ya que permiten describir los elementos y características de la variable a estudiar desde la profundidad de cada uno de los individuos y con esto poder con más certeza determinar los factores en común de cada colaborador con respecto a estos efectos.

Con base en lo indicado por (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) que cita a (Wertz,2011) los procedimientos básicos a seguir son los siguientes:

1. Definir el problema o el fenómeno a estudiar.

2. Recopilar los datos sobre las experiencias de diversos participantes respecto a él.
3. Analizar los comportamientos y narrativas personales para tener un panorama general de las experiencias.
4. Identificar las unidades de significado y generar categorías, temas y patrones, detectando citas o unidades clave.
5. Elaborar una descripción genérica de las experiencias y su estructura (condiciones en las cuales ocurrieron, La situación es que las rodean y él contestó).
6. Desarrollar una narrativa que combina las descripciones y la estructura a fin de transmitir la esencia de la experiencia en cuanto al fenómeno estudiado y las diferentes apreciaciones, valoraciones u opiniones sobre este.

Al realizar un enfoque cualitativo en esta investigación, el diseño fenomenológico va a ser de gran ayuda para establecer confianza y empatía en los colaboradores al momento de realizar la recolección de datos y con esto generar información más sustentable para el análisis con el fin de que éstas sean muy productivas para los resultados de este estudio.

### **3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO**

Según lo argumentado por (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) las unidades de análisis o contenido son segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que escriban los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno del análisis. (p.472). Como lo menciona anteriormente el autor estas

unidades la conforman los individuos que se van a estudiar y de los cuales se necesita la recolección de información para poder analizarla y llevar a cabo el estudio.

En esta investigación se desea recolectar la información de colaboradores pertenecientes a la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica con el fin de obtener datos certeros y profundos con la información de los colaboradores que cuentan con más experiencia y recorrido en la unidad conociendo de una forma más amplia la forma en la que se trabaja, las funciones que se realizan y el papel que juega la motivación dentro de la unidad.

### **3.4.1 POBLACIÓN**

La población corresponde a la totalidad de los elementos que van a ser sujetos a estudio y que corresponden a la unidad de análisis seleccionada anteriormente. Como afirma (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) , la población o universo corresponde al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p.199)

En esta investigación la población o universo total que se va a encontrar sujeto a estudio son 13 colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.

### 3.4.2 MUESTRA

La muestra tiene una función importante para poder brindar una representación más profunda del estudio de la población seleccionada determinada mediante ciertos factores específicos para la mayor comprensión y análisis del fenómeno que se desea estudiar. De acuerdo con (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) la muestra en la ruta cualitativa es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc, sobre el cual se habrá de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia. (p.427)

Según el autor mencionado anteriormente (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) (p.27), existen 4 factores que intervienen para poder determinar la muestra que se utilizará en la investigación, los cuales son los siguientes:

- Capacidad operativa de recolección y análisis (número de casos que se pueda manejar de manera realista y a los recursos disponibles)
- El entendimiento del fenómeno (número de casos que permitan responder a las preguntas de investigación)
- El hecho de que la nueva información que se agreguen ya no genere o aporten conocimiento novedoso o adicional.
- La naturaleza del fenómeno bajo análisis (si los casos o unidades son frecuentes y accesibles o no, si recolectar la información correspondiente lleva poco o mucho tiempo).

Por consiguiente, en esta investigación se toma una muestra de 6 colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento del Banco Nacional de Costa Rica en relación con los criterios de inclusión y exclusión.

### 3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Para realizar la delimitación de la muestra seleccionada para esta investigación, se indican los siguientes criterios de inclusión y exclusión de los colaboradores utilizados para la recolección de datos mediante entrevistas:

Tabla N° 1. Criterios de inclusión y exclusión

<b>Criterios de Inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
Colaboradores con rango de edad entre los 24 a 57 años	Colaboradores con rango de edad entre los 18 a los 23 años y de 57 años en adelante
Colaboradores con experiencia de más de 5 años laborando en la unidad de calidad y seguimiento del Banco Nacional de Costa Rica	Colaboradores con menos de 5 años de experiencia laborando en la unidad de calidad del Banco Nacional de Costa Rica

Elaboración propia (2020)

### **3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes**

La ética es un elemento fundamental que debe de estar presente en todo ámbito profesional de las personas y en la parte investigativa no es la excepción debido a que para generar buenos resultados y un impacto con respecto a la investigación realizada es necesario utilizar los procedimientos éticos necesarios. Como afirma (Viorato Romero & Reyes García, 2019)

Las consideraciones éticas no constituyen un tema separado de los métodos en la investigación cualitativa con los que se impregnan y confunden. Un enfoque ético particular desde el que partimos para profundizar en el tema puede ser también insuficiente. Para superar ese problema será necesario promover, por lo menos, dos principios: el análisis ético debe de ser realizado con varias técnicas éticas, no sólo una, y los argumentos y juicios deben de ser contruidos sobre la base de la deliberación realizadas en condiciones óptimas (p.42)

Debido a lo anterior, en esta investigación la información que se recolecte se manejará de forma ética, haciendo saber a cada uno de los colaboradores que son parte del estudio sus derechos y la utilización que se le dará a los datos, dejando claro la confidencialidad que se tendrá en el manejo de estos. Esta información se dará a conocer por medio de una nota de consentimiento en donde también se solicitará a cada uno de los participantes la autorización firmada en donde se avale la grabación de las entrevistas y la utilización de los datos obtenidos para la investigación.

Es importante mencionar que también se brindará a cada uno de los colaboradores entrevistados los datos transcritos antes de ser incorporarlos a la investigación, esto con el fin de que pueda validar la información y dar el visto bueno para poder ser agregados en el estudio.

Las entrevistas se realizarán de manera virtual mediante plataformas digitales y grabaciones, esto ante la imposibilidad de realizarlas presencialmente debido a los protocolos recomendados por el Ministerio de Salud de Costa Rica como causa de la pandemia del Covid 19.

La incorporación de elementos éticos en esta investigación es esencial para poder crear un ambiente confortable y de confianza entre las personas que forman parte de la investigación y el investigador, abonando con esto a la investigación, entrevistas más profundas y abiertas con el fin de tener información de calidad y que contribuya a este estudio.

### **3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Desde el punto de vista de (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), el instrumento de recolección de los datos cualitativos es el mismo investigador que mediante diversos métodos y técnicas, recoge los datos (él es quién observa, entrevista, revisa documentos, conduce sesiones grupales, etc.). (p.443). Esta opinión del autor es muy acertada e importante dado a que los métodos como entrevistas, grupos de enfoque, conversatorios etc, son necesarios como herramientas para la recolección y análisis de los datos, pero el propio investigador es el encargado de recopilar y analizar los datos por medio de estas importantes herramientas.

Para esta investigación, el instrumento para la recolección de datos que utilizará el investigador son las entrevistas, esto con el fin de obtener esta información de una manera más personalizada y creando un ambiente de confianza y comodidad para que el colaborador que forma parte del estudio pueda expresar con profundidad sus perspectivas.

De acuerdo con (Trujillo, Naranjo Toro, Lomas Tapia, & Merlo Rosas, 2019) que cita a (Lomas y Trujillo,2015) la entrevista es la técnica para emerger la opinión, y conocer las vivencias ambientales de un sector investigado, lo cual requiere de haber conocido anticipadamente al informante y obtenido la confianza y empatía mutua. (p.94).

Según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) citando a (Ryen, 2013) y (Unrau,2011), existen tres tipos de entrevistas las cuales se dividen en estructuradas, semi estructuradas y no estructuradas (p.449). Para esta investigación se utilizará las entrevistas semi estructuradas, que, según el autor indicado anteriormente, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). (p.449)

Esta técnica utilizada para las entrevistas va a permitir que el entrevistado se sienta más cómodo y que pueda expresarse con mayor detalle además de que el entrevistador va a poder guiar de una mejor manera la entrevista para poder obtener más datos y que no quede ningún vacío en las consultas realizadas enriqueciendo con esto de gran manera la investigación.

### **3.6 CATEGORÍAS**

Con base en lo expuesto por (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) las categorías se definen como las conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación. (p.474). Estas categorías permiten al investigador, conforme se van analizando los datos, ir respondiendo las interrogantes del problema a investigar según con respecto a los datos aportados por las personas partícipes del estudio.

En esta investigación se utilizarán las siguientes categorías:

- Finanzas personales
- Motivación laboral y personal
- Influencia en desempeño laboral

Tabla N° 2. Operacionalización de las categorías

Objetivo específico	Categoría	Definición Conceptual	Dimensión	Instrumentos
Identificar los aspectos de la educación financiera en relación con las finanzas personales que influyen en los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica al momento de administrar sus ingresos, gastos, ahorros y deuda.	Finanzas personales	Las finanzas pueden definirse como el arte y la ciencia de administrar el dinero. En la vida personal, las finanzas tienen que ver con las decisiones que toman los individuos sobre cómo gastar sus ingresos, qué proporción de los mismos ahorrar y como invertir sus ahorros. (Ariza Bulla & Retajac, 2019)	Administración financiera de los colaboradores	Entrevista aplicada a los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, de la pregunta número 6 a la pregunta número 24
Reconocer el alcance de la aplicación de la educación financiera en la motivación laboral y personal de los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica	Motivación laboral y personal	El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de necesidades, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2017) (p.42)	Influencia en las necesidades: -Fisiológicas -Sociales -De autorrealización	Entrevista aplicada a los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, de la pregunta número 25 a la pregunta número 33

<p>Determinar si la presencia de la educación financiera afecta el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>El desempeño es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo, u organización. O de seres vivos, máquinas, equipos, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2017) (p.206)</p>	<p>-Productividad y calidad laboral - Actitud y relaciones interpersonales</p>	<p>Entrevista aplicada a los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, de la pregunta número 34 a la pregunta número 41</p>
---	--------------------------	--	--	--

Elaboración propia (2020)

### 3.7 ANALISIS DE DATOS

Para esta investigación, se realizará la obtención de los datos según las categorías mencionadas en el cuadro anterior para con esto analizar toda la información obtenida mediante las entrevistas realizadas a los individuos participantes.

Tabla N° 3. Análisis de datos

Método	Aplicación
Contenido del instrumento	Se procedió con la elaboración del instrumento, que para esta investigación se utilizó la entrevista
Realización de plan piloto	Después de confeccionado el instrumento y ser aprobado por la tutora, se procede a presentar la entrevista a tres personas con un perfil similar a los participantes de la investigación y con esto determinar si es necesario realizar modificaciones al instrumento.
Consentimiento	Se elabora un documento de consentimiento escrito para que los entrevistados certifiquen que se les informó la forma en la que realizará las entrevistas y brinden la respectiva aprobación.
Grabación	Se solicita a los entrevistados, la autorización para realizar la grabación de las entrevistas mediante un medio electrónico
Transcripciones	Se realiza el registro de las entrevistas verbales en forma escrita, transcribiendo la información más relevante brindada por los participantes. Luego se le remite la transcripción a cada entrevistado para su respectiva revisión y aprobación
Análisis de datos cualitativos	Se procede con el análisis de los datos obtenidos agrupando las respuestas textuales de las preguntas de la entrevista según cada entrevistado.
Agrupación por categorías	Las preguntas de la entrevista se llevaron a cabo según las categorías que se obtuvieron de los objetivos, por lo que, se agrupan las respuestas de las entrevistas según las categorías obtenidas en la investigación.
Recapitulación y conclusiones	Una vez recolectada la información y analizada se logra el refinamiento de la teoría recolectada, haciendo posible lograr las conclusiones de esta investigación.

Elaboración propia (2020)

En este proceso donde se va a realizar el análisis y la interpretación de los datos junto a los conceptos vistos anteriormente en la teoría permite al investigador utilizar los contenidos metodológicos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

## **4.1 GENERALIDADES**

En esta investigación es importante que los datos obtenidos sean desde la profundidad y la óptica personal de los individuos de estudio, por lo que se decidió utilizar como instrumento para esta investigación cualitativa las entrevistas semiestructuradas con las cuales se puede obtener información muy valiosa y que será clave para llevar a cabo esta investigación.

### **4.1.1 FASES PREVIAS A LA ENTREVISTA**

Como fase previa a la realización de las entrevistas, se procedió a realizar un plan piloto tomando en cuenta a 3 personas, colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica pero que laboran en otro departamento y que cumplieran con un perfil similar a los individuos de estudio en esta investigación.

En este plan piloto se realizó la entrevista a estas 3 personas para que pudieran brindar sus opiniones y sugerencias al instrumento de investigación que va a ser utilizado para así lograr que el instrumento sea completamente entendible y que su estructura sea la correcta con el fin de obtener los mejores resultados.

Con este plan piloto se obtuvieron resultados muy positivos, gracias a las observaciones brindadas por las personas que fueron participes del mismo, contribuyendo a mejorar la estructura de algunas preguntas de la entrevista, así como a agregar una pregunta adicional que brinda información muy importante para la investigación.

#### **4.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DEL ENTREVISTADO**

Con respecto a la elección de los participantes para las entrevistas de este estudio, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión además de los aportes brindados en las tutorías y las literaturas especializadas en este tipo de metodología de investigación, se logró la escogencia precisa para poder obtener los mejores datos que colaboren en esta investigación.

Las personas entrevistadas, son 6 colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica que cuenta con su nombramiento en propiedad desde hace varios años y que actualmente se encuentran laborando activamente en la unidad de seguimiento de crédito con una antigüedad igual o mayor a los 5 años en este departamento. Estos participantes son residentes de la Gran área metropolitana.

Los participantes poseen un rango de edad de los 30 a los 41 años, de los cuales 5 son hombres y 1 una mujer y todos poseen un grado universitario en administración de empresas. De los 6 colaboradores entrevistados 4 se encuentran casados y viven con su pareja y los 2 restantes son solteros y viven en la casa de sus padres.

Según lo indicado en el consentimiento escrito entregado a los entrevistados, los datos de las personas son confidenciales por lo que para la presentación de los resultados se reconocerán como entrevistado número 1, 2, 3, 4, 5 y 6. Esto se realizó con el fin de brindar más confianza a los individuos de estudio y que ellos se pudieran expresar con más libertad al saber que sus datos no serían revelados.

### **4.1.3 Resultados**

Se procedió con la realización de las entrevistas a 6 colaboradores que laboran activamente en la Unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica con el fin de poder documentar y obtener datos valiosos sobre el manejo que tienen estas personas de sus finanzas personales y la influencia que este manejo podría generar a su motivación y desempeño laboral. Por consiguiente, las interrogantes utilizadas para estas entrevistas tienen su origen con base a los objetivos específicos planteados para esta investigación.

Las entrevistas realizadas a los individuos participantes de esta investigación fueron documentadas mediante grabaciones de audio y las mismas fueron transcritas en su totalidad con el fin de ser analizadas. Los resultados obtenidos por medio de las entrevistas se presentan mediante tablas que contienen las interrogantes planteadas en las entrevistas y las respectivas respuestas brindadas por los entrevistados de manera resumida con el fin de extraer la información más valiosa para el análisis y esta información estará dividida según cada objetivo específico y su categoría.

#### **4.1.3.1 Finanzas personales de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.**

El primero objetivo específico de la investigación es el siguiente: Identificar los aspectos de la educación financiera en relación con las finanzas personales que influyen en los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica al momento de administrar sus ingresos, gastos, ahorros y deuda. Con base a lo indicado en este objetivo se confeccionaron un total de 18 preguntas ubicadas con la siguiente numeración:

6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23 y 24 las cuales se citan a continuación.

Estas interrogantes permiten al investigador conocer el punto de vista que tienen los entrevistados con respecto a la educación financiera y sus beneficios para la administración de los recursos financieros de las personas. A demás se realiza preguntas a los entrevistados sobre administración que realizan de sus ingresos, gastos, ahorros y deudas personales según diferentes elementos relacionados a la educación financiera.

**Tabla N° 4.** ¿Qué es la educación financiera?

Pregunta # 6	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 6
¿Describir con sus propias palabras, que es la educación financiera?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Para mí la educación financiera es lo que se enfoca en maximizar el uso de los recursos personales y en cómo voy a distribuir mi salario para poder tener ahorro por algún imprevisto.
		Entrevistado #2	Para mí es tener conocimiento de mis ingresos, gastos y cosas que son prioridades y determinar si realmente son lujos
		Entrevistado #3	A lo que entiendo es aprender cómo manejar las finanzas y el recurso personal.
		Entrevistado #4	Para mí es tener un conocimiento básico de cómo poder tener un control de lo que son los ingresos y las salidas de dinero y con esto tratar de tener un balance para no gastar más de lo que tenemos
		Entrevistado #5	Para mí la educación financiera es saber en qué gastar y saber si lo en lo que vamos a gastar es importante y con esto recortar gastos.
		Entrevistado #6	La educación financiera es una práctica que todo ciudadano debe de realizar, desde la escuela porque esto enseña a las personas como administrar el hogar y nos puede enseñar de qué manera utilizar el dinero y las <b>finanzas</b> personales.

Fuente: Elaboración propia, 2020

**Tabla N° 5.** *La educación financiera y las finanzas personales*

Pregunta # 7	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 7
¿Considera que la educación financiera colabora en mejorar las finanzas personales (administración de los recursos financieros)?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Si claro, totalmente. Un ejemplo es en la forma en la que uno tiene que utilizar la tarjeta de crédito para que no se le salga a uno de las manos el manejo de la tarjeta.
		Entrevistado #2	Si, sin duda es un factor muy importante para poder tener unas finanzas personales sanas y estables
		Entrevistado #3	Si claro, una persona con estas bases se puede acomodar mejor porque se puede ir midiendo con los tiempos malos y teniendo ahorros para emergencias porque para eso es la educación
		Entrevistado #4	Si claro que la educación financiera logra mejorar las finanzas personales.
		Entrevistado #5	Si claro, eso colabora mucho en nuestras finanzas.
		Entrevistado #6	Si claro, si logra estabilizarlas finanzas porque desde que se empieza a laborar y no se tiene educación financiera empiezan los problemas económicos

Fuente: *Elaboración propia, 2020*

Esta pregunta realizada a los entrevistados permite al investigador tener un panorama más amplio de la opinión que tienen los individuos de estudio con respecto a la educación financiera y el efecto que puede tener en ellos ser personas educadas en este aspecto.

**Tabla N° 6.** *Administración de gastos e ingresos personales*

Pregunta # 8	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 8
--------------	-----------------------------	--------------	------------------------

¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Si claro, necesito saber qué es lo que entra y sale de mi cuenta para poder saber qué es lo que puedo gastar y lo que no.
		Entrevistado #2	A partir de este año 2020 si he llevado un registro, pero antes no lo llevaba. Este registro es solo de los gastos fijos como celular, gasolina y pagos que tengo que hacer durante el mes.
		Entrevistado #3	No, ese tipo de registro no lo llevo.
		Entrevistado #4	Si, trato de tener un registro de mis ingresos y gastos fijos todos los meses
		Entrevistado #5	Sinceramente, lo traté de hacer 3 veces, pero no he logrado concretar el objetivo de ese registro
		Entrevistado #6	Si lo tengo, pero un registro ordenado no, pero si se cuánto ingreso tengo y semanalmente cuanto puedo gastar

*Fuente: Elaboración propia, 2020*

Uno de los factores más importantes en las finanzas personales es conocer cuáles son la totalidad de los ingresos y gastos que poseen a través del mes y el desconocimiento de estos elementos puede provocar un descontrol y desorden en las finanzas.

**Tabla N° 7. Administración de gastos e ingresos personales**

Pregunta # 9	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 9
¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?	Finanzas personales	Entrevistado #1	En realidad, no, yo sé que tengo mis gastos fijos por mes, pero no tengo un presupuesto como tal... solo tengo un registro de lo que voy gastando.
		Entrevistado #2	Sí, tengo la costumbre de tener un plan de gastos semanales, pero únicamente con los gastos fijos que voy a tener durante esa semana.
		Entrevistado #3	No...tengo una idea de lo que tengo que tengo que gastar, pero no tengo algo muy estructurado.
		Entrevistado #4	Si claro, lo tenemos familiarmente, pero son de los gastos fijos del hogar...se puede decir que planificamos el 90% de los gastos.
		Entrevistado #5	Eso sí lo tengo, familiarmente si lo llevamos...pero únicamente los gastos fijos.
		Entrevistado #6	Si, el presupuesto lo hago por semana, pero si llevo un registro de cuanto puedo gastar y cuanto no podría.

*Fuente propia,2020*

El conocimiento de los gastos e ingresos mensuales que se hace mención en la pregunta anterior es fundamental para que las personas puedan diseñar una planificación a futuro de las salidas de dinero que van a tener con respecto a sus ingresos y esta planificación puede llegar a ser necesaria para que las finanzas sean saludables y poder priorizar en los gastos esenciales.

**Tabla N° 8. Administración de gastos e ingresos personales**

Pregunta # 10	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 10
¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Cuando estoy realizando teletrabajo consumo por lo menos 2 veces a las semanas comida (almuerzo o cena) fuera del hogar. Cuando tengo que ir a la oficina si compro más cosas por antojos y esto es muy recurrente. Un día saqué cuentas y eran más o menos 4 veces a la semana
		Entrevistado #2	Eso depende de la situación del momento, pero normalmente de una semana por lo menos 3 veces, más que todo los fines de semana y estos sin estar presupuestados
		Entrevistado #3	Normalmente consumo este tipo de alimentos aproximadamente 2 veces por semana.
		Entrevistado #4	Este tipo de compras las realizó como mucho 2 veces a la semana.
		Entrevistado #5	Como de 2 a 4 veces a la semana, siempre trato de comer en la casa, pero a veces no puedo.
		Entrevistado #6	Puede ser de 8 a 10 veces al mes en pulperías y en restaurantes de 1 a 2 veces al mes.

*Fuente propia, 2020*

Estos gastos son muy frecuentes en las personas y la mayoría del tiempo son gastos que no se encuentran planificados y en ocasiones no se tienen la noción de la cantidad de dinero que se consume. Es muy común que alguno de estos gastos sean casi que invisibles para las personas debido a que pueden ser gastos pequeños que pueden acumularse y tener un efecto preocupante, por lo que muchos autores han estudiado este tipo de gasto y lo han denominado gastos hormiga.

**Tabla N° 9. Administración de gastos e ingresos personales**

Pregunta # 11	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 11
¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?	Finanzas personales	Entrevistado #1	No, las compras siempre las planifico. Hasta que tenga el dinero lo compro.
		Entrevistado #2	Mmmm no es tan común que realice compras sin planearlas antes, tengo la costumbre de planificar todas las compras que hago con anterioridad.
		Entrevistado #3	Normalmente compro cosas que no tengo planificadas, porque si algo me gustó, me lo compro.
		Entrevistado #4	No tengo esta costumbre, siempre trato de planificar las cosas que quiero comprar.
		Entrevistado #5	Si eso me pasa, cosas que no tenía pensado comprar y al final lo compro, me declaro comprador compulsivo.
		Entrevistado #6	No, todas las compras están planificadas.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 10. Administración de gastos e ingresos personales**

Pregunta # 12	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 12
¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Si claro, yo creo que a todos nos ha pasado que hemos querido algo que hemos visto y pensamos en que, ¿si yo trabajo...porque no me lo voy a comprar?
		Entrevistado #2	No nunca me ha pasado, pero si algo que veo me gusta mucho no escatimo en el precio, pero desde antes me gusta planificar esta compra.

		Entrevistado #3	Si claro, esto me ha pasado...siento que eso influye mucho el querer algo porque otro lo tiene y no porque sea necesario.
		Entrevistado #4	No...nunca he llegado a realizar compras por esta razón.
		Entrevistado #5	Tal vez en algún momento de la vida, pero la mayoría de las cosas es únicamente porque me gustan
		Entrevistado #6	No, más que todo soy del pensamiento de que si lo quiero y si lo necesito, porque si veo que no lo necesito, no lo compro

*Fuente propia,2020*

En los últimos tiempos, las finanzas conductuales han tomado mucha importancia en el estudio de las finanzas personales de las personas debido a que como se mencionó en la teoría, es importante el estudio del comportamiento de las personas y cuales compra, gastos o cualquier salida de dinero se encuentra completamente ligado a la conducta de las personas.

**Tabla N° 11. Administración de ahorros**

<b>Pregunta # 13</b>	<b>Categorías para el análisis</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta Pregunta # 13</b>
¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?	Finanzas personales	Entrevistado #1	En este momento si puedo ahorrar, pero no puedo ahorrar lo que a mí me gustaría poder hacerlo.
		Entrevistado #2	Si, con mis ingresos y mi liquidez si tengo la posibilidad de ahorrar.
		Entrevistado #3	Si tengo la posibilidad, pero no es algo que tenga como costumbre de hacer.

	Entrevistado #4	No, en estos momentos no tengo la posibilidad para ahorrar, a inicios de año si teníamos, pero ahorita no lo tenemos
	Entrevistado #5	En este momento no tengo la posibilidad de ahorrar por los gastos que tengo. Ahorita no estoy en condiciones para ahorrar.
	Entrevistado #6	Si claro, aunque poco, pero si puedo ahorrar.

*Fuente propia, 2020*

El ahorro es un aliado para las personas debido a que este instrumento colabora a que se puedan cumplir objetivos, metas, sueños y necesidades evitando que las personas se endeuden o tengan que realizar una salida fuerte de dinero con alguna eventualidad. El ahorro colabora a que las personas sientan que tienen un mejor control de sus recursos y tener tranquilidad al poder ahorrar dinero para alguna emergencia, abonando con esto calidad de vida a las personas.

**Tabla N° 12. Administración de ahorros**

Pregunta # 14	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 14
¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Sí, yo normalmente ahorro, lo planifico con antelación
		Entrevistado #2	Mmmm lo ahorro porque investigué el precio y calculo cuanto tengo que ir ahorrando.
		Entrevistado #3	De ahorrarlo muy poco, si quiero algo lo llego a comprar cuando tengo menos gastos o si no llego a utilizar la tarjeta.
		Entrevistado #4	Siempre que deseo algo lo ahorro y hasta no tener el 100% no lo compro

	Entrevistado #5	Si trato de ahorrarlo, pero si tengo la posibilidad lo compro sin ahorrarlo
	Entrevistado #6	Si en el mes tuve la posibilidad de adquirirlo porque tuve menos gastos lo compro y así no gasto mis ahorros.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 13. Administración de ahorros**

Pregunta # 15	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 15
¿En caso de tener que realizar algún gasto de emergencia, lo solventa mediante ahorros o lo hace mediante otro medio, cuál sería?	Finanzas personales	Entrevistado #1	A inicio de año hago un ahorro general pero no específico para emergencia, aunque no ahorro lo que me gustaría siempre ahorro lo que puedo...Si es un gasto pequeño uso el ahorro o la tarjeta de crédito y si es algo más grande le pido a mi hermana o a mi papá
		Entrevistado #2	Depende de la situación, puede ser mediante los ahorros o puedo tomar la TC y pagar por cuotas, pero únicamente sí sé que puedo pagar estas cuotas.
		Entrevistado #3	Lo hago por otro medio y no por los ahorros, si tengo la posibilidad de hacerlo con mis ingresos, lo hago, pero si no lo solvento con la tarjeta de crédito.
		Entrevistado #4	Como familia tenemos un ahorro pequeño de emergencia, pero no se pudo continuar, pero ese dinero lo tenemos guardado, en dado caso de una emergencia se tomaría de ese ahorro, pero se trataría de reponer
		Entrevistado #5	Siempre he manejado algún tipo de ahorro, pero ahorita no lo tengo por los gastos de mi casa, pero mi esposa tiene una tarjeta de crédito y la usamos para eso.
		Entrevistado #6	Las emergencias las he trabajado con las tarjetas de crédito.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 14. Administración de ahorros**

Pregunta # 16	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 16
¿Tiene conocimiento sobre instrumentos que utilizan las entidades bancarias para poder realizar ahorro?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Sí, claro...pero no siempre se utilizan porque depende del uso que se necesite
		Entrevistado #2	Únicamente los instrumentos en la entidad que trabajo, no tengo relación con otras entidades bancarias.
		Entrevistado #3	Si tengo el conocimiento de que hay varios tipos.
		Entrevistado #4	Si claro, he trabajado con ahorro programado y fondos de inversión.
		Entrevistado #5	Sí, claro...adicional del Banco Nacional si he estado interesado en ponerlo a invertir algún tipo de dinero
		Entrevistado #6	Sí, claro

*Fuente propia,2020*

Las entidades financieras ofrecen diferentes opciones para que sus clientes se les facilite ahorrar y es importante que las personas los conozcan debido que tienen muchos beneficios facilitando el poder ahorrar y en la mayoría de las entidades se beneficia al cliente además con intereses al cumplir el plazo establecido.

**Tabla N° 15. Administración de deuda**

Pregunta # 17	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 17
¿Posee alguna deuda con prestamistas u otras entidades no supervisadas?	Finanzas personales	Entrevistado #1	No, jamás
		Entrevistado #2	No, aparte del Banco Nacional solo tengo deudas con la asociación del Banco Nacional.
		Entrevistado #3	No eso no tengo
		Entrevistado #4	No cuento con este tipo de deuda
		Entrevistado #5	No, únicamente la asociación del Banco Nacional
		Entrevistado #6	No, con ningún prestamista informal.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 16. Administración de deuda**

Pregunta # 18	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 18
¿Tiene como costumbre analizar el porcentaje de peso que tiene sus deudas con respecto a sus ingresos?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Si lo tengo, aproximadamente un 15% es el peso de mis deudas
		Entrevistado #2	No, este porcentaje no tengo la costumbre de calcularlo
		Entrevistado #3	Si me ha entrado la curiosidad, pero sinceramente no he hecho el cálculo de cuanto representan, solo la curiosidad, pero no lo he hecho.
		Entrevistado #4	Las deudas que tengo son pequeñas, pero calculo que es un 3%
		Entrevistado #5	Eso sí, porque si no me sobregiro
		Entrevistado #6	No lo mido por porcentaje, pero si conscientemente se, cuanto me representan.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 17. Administración de deuda**

Pregunta # 19	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 19
¿Este año se ha visto en la obligación de pedir dinero prestado para cubrir alguno de los gastos mensuales?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Si me ha pasado, por la situación del país, No me pasa frecuentemente. Pero cuando sucede le pido dinero prestado a mi hermana o a mi papá
		Entrevistado #2	No, no he tenido que pedir dinero prestado.
		Entrevistado #3	No, para mis gastos fijos mensuales hasta el momento no he pedido prestado
		Entrevistado #4	No tuve que pedir prestado, pero tuvimos que reducir nuestros gastos a la mitad y lo único que pedimos un financiamiento fue para apagar el alquiler
		Entrevistado #5	En los 3 meses anteriores si he tenido que hacerlo
		Entrevistado #6	Mmmm, no este año no me he visto la obligación de pedir prestado para mis gastos mensuales, pero lo que fue para arreglos de casa si tuve que pedir prestado

*Fuente propia,2020*

Se realiza esta consulta a los entrevistado con el fin de conocer si los gastos fijos que tienen mensualmente sobrepasan los ingresos que perciben por lo que tendrían la obligación de solicitar dinero prestado a alguna persona o entidad.

**Tabla N° 18. Administración de deuda**

Pregunta # 20	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 20
¿Tiene tarjeta de crédito?, la utiliza normalmente para realizar el pago de sus gastos mensuales o qué utilización le da?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Sí, yo normalmente la utilizo para todos los pagos, pero siempre pago al contado.
		Entrevistado #2	Si tengo tarjeta de crédito, la utilizo únicamente para compras de la comida de la casa y con esto poder ganar puntos en la tarjeta.
		Entrevistado #3	Si... y solo la uso cuando no tengo en el momento la posibilidad de hacer la compra o pago que debo de hacer y siempre trato de pagarla de contado.
		Entrevistado #4	Si, compro el diario de la casa y lo pago ahí mismo al contado para ganar puntos.
		Entrevistado #5	No, solo la de mi esposa y la utilizamos para comprar el alimento del hogar y en caso de emergencia, pero se paga de contado
		Entrevistado #6	Actualmente no tengo.

*Fuente propia, 2020*

Las tarjetas de crédito son uno de los productos bancarios más utilizados por las personas y que es una herramienta muy útil con muchos beneficios pero que sin una debida educación financiera y un uso racional de la misma podría convertirse en una complicación muy grande. En esta pregunta, se consulta a los entrevistados si tienen alguna tarjeta de crédito y que tipo de uso se le da a la misma.

**Tabla N° 19. Administración de deuda**

Pregunta # 21	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 21
¿En este año ha tenido atraso en el pago de sus obligaciones?	Finanzas personales	Entrevistado #1	No, este año no me he atraso con ninguna obligación.
		Entrevistado #2	No, no he tenido ningún atraso en mis deudas.
		Entrevistado #3	No hasta el momento los pagos los he tenido al día.
		Entrevistado #4	No, no he tenido ningún tipo de atraso.
		Entrevistado #5	No, no hemos estado atrasado.
		Entrevistado #6	No, este año no he tenido atraso, intento ser puntual por los intereses moratorios

Fuente propia,2020

**Tabla N° 20. Administración de deuda**

Pregunta # 22	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 22
¿Recibe frecuentemente llamadas de bancos o acreedores de créditos para que realice el pago de cuotas morosas?	Finanzas personales	Entrevistado #1	No, nunca me han llamado para cobrarme.
		Entrevistado #2	No, no he recibido este tipo de llamadas.
		Entrevistado #3	No, ese tipo de llamadas no recibo porque no he tenido atrasos
		Entrevistado #4	No, nunca me ha pasado
		Entrevistado #5	¡No, eso no!
		Entrevistado #6	Solo de Conape, pero fue por un error

Fuente propia,2020

**Tabla N° 21. Administración de deuda**

Pregunta # 23	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 23
¿Lleva control con los estados de cuenta de créditos o tarjetas de los pagos amortizados?	Finanzas personales	Entrevistado #1	Trato de tener un control sobre esto, pero no poseo un control de esto como el que tengo con los ingresos y gastos.
		Entrevistado #2	Mmmm, si suelo revisar los estados de cuenta... pero honestamente no analizo cuanto amortizo únicamente cómo va el saldo.
		Entrevistado #3	No, ese control no lo llevo, nunca me he fijado cuanto es de intereses y saldo.
		Entrevistado #4	Si claro, llevo un control para ver cuánto he amortizado y ahorita voy por un 50% de la deuda que actualmente tengo.
		Entrevistado #5	Si, la reviso quincenalmente.
		Entrevistado #6	Si esto si lo llevo, pero lo veo en los sistemas de las entidades.

*Fuente propia, 2020*

El uso de los estados de cuenta colabora a los deudores pueden tener información y tener un control sobre sus obligaciones, conociendo con esto el estado en el que se encuentran, el monto que se ha amortizado y demás información importante. Es por esto que se les consulta a los entrevistado sobre el uso de los estados de cuenta como herramienta de control y seguimiento de sus obligaciones.

**Tabla N° 22. Administración de deuda**

Pregunta # 24	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 24
¿Solicita dinero prestado a sus familiares, amigos o conocidos sin saber exactamente cuándo podrá pagarles?	Finanzas personales	Entrevistado #1	No, siempre que pido dinero préstamo a mi papá o a mi hermana les digo la fecha en la que les voy a pagar.
		Entrevistado #2	No, siempre que tengo que pedir dinero prestado, doy una fecha de pago.
		Entrevistado #3	Si claro, esto si me ha pasado.
		Entrevistado #4	No, honestamente no he tenido que llegar a ese punto...en algún momento uno cree que va a tener que hacerlo, pero he encontrado otra solución.
		Entrevistado #5	Si lo he hecho, a mi padre...más que todo en estos últimos meses
		Entrevistado #6	No, siempre les indico cuando se los puedo pagar, normalmente es diciembre con el aguinaldo

*Fuente propia, 2020*

Al igual que pueden existir los gastos hormiga, en muchas ocasiones también son comunes las deudas que las personas adquieren con algún familiar o conocido y que al no ser deudas formales en ocasiones no se indica una fecha de pago, generando con esto tener deudas pendientes y dando prioridad a otras situaciones antes que, a pagar estas deudas, lo cual puede podría provocar dificultades. Se realiza la consulta a los entrevistados si han vivido esta situación.

#### **4.1.3.2 Motivación personal y laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica**

El segundo objetivo específico planteado en esta investigación es: Reconocer el alcance de la aplicación de la educación financiera en la motivación laboral y personal

de los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica. En relación con este objetivo específico que busca poder profundizar en como aspectos relacionados a la educación financiera de los colaboradores pueden ser un factor influyente en la motivación personal y laboral de los colaboradores basado en elementos de la teoría de necesidades de Maslow.

Para poder profundizar e indagar en este tema se procedió a tomar como referencia 9 preguntas de la entrevista las cuales se representan con los números 25,26,27,28,29,30,31,32 y 33.

Estas interrogantes planteadas, como se mencionó anteriormente, se realizaron con base a elementos de la teoría motivacional de las necesidades de Maslow, tomando en cuenta para esta investigación la influencia fisiológica, social y de autorrealización de los sujetos participante de esta investigación.

**Tabla N° 23. Influencia en las necesidades fisiológicas**

Pregunta # 25	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 25
¿Ha tenido dificultad para satisfacer las necesidades de su hogar, como el alimento, alquiler, servicios públicos?	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	No, siempre he podido pagar todas las necesidades inclusive cuando vivía solo
		Entrevistado #2	Si claro, si he tenido. Me he sentido asustada y frustrada por no poder solventar la situación en el momento y saber que tengo que recortar las compras y no endeudarme.
		Entrevistado #3	Si claro...he llegado a tener problemas para hacer frente a estas cosas como la luz, agua y educación de mis hijas.
		Entrevistado #4	Si claro que se me ha dificultado satisfacer estas necesidades.

		Entrevistado #5	Si se ha dificultado, y hemos tenido que recortar el uso de los alimentos y servicios públicos
		Entrevistado #6	Al inicio del crédito de la casa, mi esposa se quedó sin trabajo y yo me tuve que hacer cargo de los gastos de la casa y tuvimos que reducir gastos

*Fuente propia, 2020*

Las necesidades fisiológicas es la base de la pirámide expuesta en la teoría de Maslow debido a que este tipo de necesidades son básicas para que el ser humano pueda vivir. El tener dificultades para cumplir estas necesidades básicas puede ocasionar efectos negativos en las personas por lo que se consulta a los entrevistados sobre estas necesidades con conocer ampliamente y vivencial los efectos que tienen este tipo de dificultades en las personas.

**Tabla N° 24.** *Influencia en las necesidades fisiológicas*

Pregunta # 26	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 26
¿Las complicaciones financieras han ocasionado problemas para conciliar el sueño?	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Si claro, me pasó que terminé la semana pagando todo lo básico, y me quedaron ¢6000 en la cuenta, pero estaba preocupado por si llegaba a tener una emergencia o necesitaba algo.
		Entrevistado #2	Si, en muchas ocasiones no he podido dormir por la frustración y el estar pensando en cómo puedo bajar los costos.
		Entrevistado #3	Ah sí, esto es casi que diario...le puedo decir que por años esto me ha afectado muchas veces.
		Entrevistado #4	Si claro, pensando en el futuro... en cómo va a salir uno adelante con los gastos fijos del hogar.
		Entrevistado #5	Mmmm sí, me causa estrés y si me ha llegado a pasar en algún momento

		Entrevistado #6	Si claro, esto me afecto bastante el sueño.
--	--	-----------------	---

Fuente propia,2020

**Tabla N° 25. Influencia en las necesidades fisiológicas**

Pregunta # 27	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 27
¿Ha tenido que dejar a un lado actividades físicas o recreativas por falta de dinero?	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Si he dejado actividades, pero básicamente porque prefiero satisfacer otras necesidades que son más importantes.
		Entrevistado #2	Si claro, he tenido que dejar el gimnasio.
		Entrevistado #3	Eso no me ha afectado mucho, cuando hay una recreativa (que me gusta hacer ciclismo) siempre llego a inscribirme. Claro que se me complica porque tengo que sacrificar cosas, pero si lo he logrado
		Entrevistado #4	Si claro, he tenido que recortar y este tipo de actividades son los primeros gastos que he reducido
		Entrevistado #5	Si claro, por lo menos actividades recreativas.... no hemos salido mucho.
		Entrevistado #6	Si, en mi caso tuve que dejar a un lado el gimnasio por esta situación

Fuente propia,2020

**Tabla N° 26. Influencia en las necesidades sociales**

Pregunta # 28	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 28
¿Ha tenido problemas o alguna dificultad en alguna relación de amistad o amorosa influenciada por el	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Si, por falta de comprensión con las amistades por no querer salir por falta de plata o porque tengo que gastar en otras cosas. Con relaciones amorosas, si porque no comprenden que no hay dinero para poder salir.

estrés o la tensión provocada por estas complicaciones?	Entrevistado #2	No he tenido este tipo de dificultades.
	Entrevistado #3	Este tipo de estrés me ha generado problemas con amistades, compañeros, familiares, mi pareja...con todos.
	Entrevistado #4	Mmmm, no vieras que esto no me ha afecta, ha sido lo contrario, ha sido cuando la relación en pareja se ha fortalecido
	Entrevistado #5	En algún momento el ambiente en la casa se puso tenso porque hay discusiones en que recortar y como asumir los gastos.
	Entrevistado #6	Si claro esto afecta bastante fuerte y nos afectó mucho en esos momentos y por mi experiencia, pienso que es una de las causas en que las familias podrían separarse

*Fuente propia,2020*

El estrés financiero como cualquier otro tipo de estrés, puede producir muchas afectaciones para las personas tanto en lo físico, psicológico y una de la más afectada es la social como por ejemplo en las relaciones de pareja, de amistad o familiar. Por lo que se cuestiona a los entrevistados sobre si las complicaciones financieras presentadas han afectado o alterado algún tipo de relación cercana.

**Tabla N° 27. Influencia en las necesidades sociales**

Pregunta # 29	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 29
¿Se le dificulta poder asistir a actividades sociales con amigos o familiares debido a estas complicaciones financieras?	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Sí, claro...y uno necesita salir, pero tengo que poner balanza lo que tengo que pagar y saber cuándo no puedo salir
		Entrevistado #2	Si claro, por falta de dinero y como decía al principio tengo que priorizar
		Entrevistado #3	Claro, con amistades he tenido que tal vez cancelar o no ir por falta del dinero.
		Entrevistado #4	Si claro, básicamente por priorizar y no gastar el dinero que tengo destinado para mis gastos del mes.
		Entrevistado #5	Las actividades sociales con los amigos si hemos tenido que dejarlas
		Entrevistado #6	Ah sí claro, esas salidas se convertían en gastos no planificados y en esto se podría gastan hasta ¢25 000 y es dinero que necesitaba utilizar para otras cosas, por lo que esto se tuvo que reducir.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 28. Influencia en las necesidades sociales**

Pregunta # 30	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 30
¿Se ha sentido excluido de algún grupo o amistad por	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Si, diay el que no le haya pasado, que dichoso, si pasa por el status que puede tener las amistadas que no es igual que al de uno y mis posibilidades no están igual a la de ellos
		Entrevistado #2	No, nunca me he sentido excluida.

presentar dificultades financieras?	Entrevistado #3	Si claro, esto me ha pasado porque a veces con grupos de amistad con los que uno se rodea existen diferentes realidades económicas y saben que tal vez uno está más limitado de dinero que ellos y lo excluyen a uno al hacer actividades porque uno no tiene la posibilidad
	Entrevistado #4	No, esto no me ha pasado...por lo menos que yo lo haya sentido
	Entrevistado #5	Si claro, más que todo de amistad.
	Entrevistado #6	No precisamente, si no que uno ha tenido que rechazar reuniones con amigos y como uno rechaza más de una vez ya no lo invitan, pero siento que no está relacionada por la falta de ingresos.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 29.** Influencia en las necesidades de autorrealización

Pregunta # 31	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 31
¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse profesionalmente debido a sus finanzas?	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Totalmente, me gustaría pagarme cursos, pero no me ha sido posible porque son muy costos y no me alcanza el dinero
		Entrevistado #2	Mmmm sí, porque tal vez me hubiera gustado estudiar otra carrera, ingresar en algún curso de inglés para mejorar mi situación personal, pero por mis finanzas actuales no he podido hacerlo.
		Entrevistado #3	Yo siento que sí, porque he escogido hacerles frente a las cosas de la casa como a la educación de mis hijas y he dejado de hacer cosas para mí y no estoy en condiciones para poder pagar cosas que sean para mí.
		Entrevistado #4	Por reducir gastos me ha impedido terminar la universidad, estudiar inglés y cosas que aumentan mi aspecto profesional
		Entrevistado #5	Mmm no, eso no se me ha afectado.

		Entrevistado #6	Si claro, en mi caso tuve que pagar la universidad desde que empecé a trabajar, pero al adquirir la casa y mi esposa quedarse sin trabajo tuve que dejar de estudiar
--	--	-----------------	--

*Fuente propia, 2020*

El ganar dinero no es únicamente lo que motiva a las personas, si no que el desarrollarse, crecer como persona, alcanzar un máximo potencial, pueden llegar a ser estímulos muy grandes para que los individuos se sientan motivados pero el dinero indirectamente si puede llegar a dificultar el desarrollarse debido a que la mayoría de las actividades de desarrollo personal e intelectual demandan desembolso de dinero. Con estos cuestionamientos sobre la autorrealización personal, los entrevistados permiten que el investigador logre acercarse a la realidad vivencial de los impedimentos que pueden tener para desarrollarse debido a las dificultades financieras.

**Tabla N° 30. Influencia en las necesidades de autorrealización**

Pregunta # 32	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 32
¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse cultural o recreativamente debido a sus finanzas?	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Si, por la balanza que debo tener en pagar mis gastos por el costo que tiene. Si quiero despejarme y relajarme, pero todo esto tiene un costo monetario alto y no siempre es posible.
		Entrevistado #2	Si claro, el tema de salir de viaje, pasear en el país... lo he visto imposible por mi situación económica
		Entrevistado #3	Si también, con esto me he visto afectado
		Entrevistado #4	Si claro, he tenido que dejar a un lado este tipo de actividades por esta situación

	Entrevistado #5	Si claro, porque todo eso incluye gastos y hay que tener prioridades.
	Entrevistado #6	Ah sí claro, eso tuve que dejarlo porque son gastos no planificados y al ser en familia todo se encarece y yo soy el proveedor de todo.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 31. Influencia en las necesidades de autorrealización**

Pregunta # 33	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 33
¿Siente que ha tenido limitaciones para realizar actividades o deseos personales debido a estas dificultades?	Motivación laboral y personal	Entrevistado #1	Si claro...un sueño que tengo es tener mi techo y no he podido por las dificultades financiera y por la situación del país no se ha podido
		Entrevistado #2	Si claro y todo esto me ha hecho sentir frustrada porque no es suficiente el trabajo y el dinero no alcanza, y uno se siente indispuesto
		Entrevistado #3	Si correcto, hay muchas metas y planes que tengo estancados o ni siquiera iniciados por la situación económica que tengo
		Entrevistado #4	Si claro esta situación la he pasado.
		Entrevistado #5	Si claro, me gustaría tener cursos, pero salen caros y un sueño mío estudiar aviación, pero por esto no puedo
		Entrevistado #6	No, realmente no.

Fuente propia,2020

#### 4.1.3.3 Influencia de la educación financiera en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica

El tercer objetivo planteado de esta investigación es: determinar si la presencia de la educación financiera afecta el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de calidad y seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica. Este objetivo pretende determinar si los elementos relacionados a la educación financiera logran afectar la manera en que los colaboradores realizan sus funciones, estando esto ligado también con la motivación que se desarrolló en el objetivo anterior.

Para esto se desarrollaron dentro de la entrevista 8 interrogantes enumeradas de la siguiente manera: 34,35,36,37,38,39,40 y 41 que permiten desarrollar este tema y conocer sobre este tema utilizando las experiencias y sentimientos de los entrevistados.

**Tabla N° 32. Productividad y calidad**

Pregunta # 34	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 34
¿Durante sus funciones laborales, ha recibido llamadas o visitas de acreedores de algunas de sus deudas?	Desempeño laboral	Entrevistado #1	No, gracias a Dios.
		Entrevistado #2	No, esto no me ha pasado.
		Entrevistado #3	No, hasta el momento nunca.
		Entrevistado #4	No, esto nunca me ha sucedido.
		Entrevistado #5	No me ha pasado.

	Entrevistado #6	Nunca me ha pasado.
--	-----------------	---------------------

Fuente propia,2020

**Tabla N° 33. Productividad y calidad**

Pregunta # 35	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 35
¿Considera que las dificultades financieras (deudas, decisiones financieras, pagos, etc.) han afectado su concentración al momento de realizar sus labores?	Desempeño laboral	Entrevistado #1	Si claro, con los trámites de la universidad. El hecho de tener que pagar la letra de cambio, saber que faltan 15 días y no tener dinero es muy complicado.
		Entrevistado #2	Si, esto es normal porque uno pasa pensando en eso, en cómo no estar moroso con las entidades.
		Entrevistado #3	Ah sí claro, este tipo de estrés y preocupación que me da esta situación me distrae a la hora del trabajo y me llega afectar a nivel laboral por la tensión y la preocupación, porque me falta cosas por cubrir.
		Entrevistado #4	Si claro, en algunos momentos estas situaciones me han afectado la concentración al trabajar.
		Entrevistado #5	No, esto no me ha afectado.
		Entrevistado #6	Si claro si me afecta, porque uno está pensando en esas cosas, más que todo en que uno trabaja y eso no llega a cumplir la necesidad y eso si lo afecta psicológicamente.

Fuente propia,2020

Un factor determinante para que los colaboradores realicen sus funciones de una manera eficaz y eficientemente es la concentración y es probable que las dificultades económicas provoquen situaciones o estados de ánimo en donde la persona no logre dar el máximo de su potencial. Con estas preguntas se busca que los entrevistados brinden sus vivencias con respecto a este tema.

**Tabla N° 34. Productividad y calidad**

<b>Pregunta # 36</b>	<b>Categorías para el análisis</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta Pregunta # 36</b>
¿Mientras realiza sus funciones laborales ha dedicado tiempo en pensar en cómo resolver sus complicaciones financieras (deudas, pagos, gastos)?	Desempeño laboral	Entrevistado #1	Si claro, pienso que he estado un 50% trabajando y un 50% pensando en que voy a hacer para poder cancelar mis obligaciones.
		Entrevistado #2	Si claro, he tomado mi jornada laboral para pensar si tengo que hacer compras, como gastar menos, si tengo que disminuir algo de la canasta básica.
		Entrevistado #3	Si llego a analizar las soluciones mientras trabajo, pero muchas veces como no tengo respuesta de que hacer, me llega a afectar.
		Entrevistado #4	Si claro, esto me he pasado tal vez no tanto, pero esto lo limita a dar el 100% en el trabajo.
		Entrevistado #5	Si sinceramente eso si me ha pasado, trato de que no, pero siempre pasa.
		Entrevistado #6	No, porque los números ya estaban hechos pero la situación no iba a cambiar por más que pensara, si me preocupaba, pero no había mucho que pensar.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 35. Actitud y relaciones interpersonales**

<b>Pregunta # 37</b>	<b>Categorías para el análisis</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta Pregunta # 37</b>
¿Ha llegado a considerar que la forma en que realiza sus funciones es en vano debido a que la	Desempeño laboral	Entrevistado #1	Totalmente, a uno le toca trabajar mucho y esto no se ve reflejado en el dinero que uno llega a tener.
		Entrevistado #2	Si claro que lo he pensado, lo he sentido y lo he vivido. El sentimiento mío es de frustración porque la remuneración no es como uno la desea.

remuneración que recibe no le alcanza para satisfacer sus necesidades y deseos?	Entrevistado #3	La verdad si lo siento así, porque a veces llevo a hacer trabajos que no son remunerados y esto no me genera nada, si hay que estar detrás de compañeros y cosas me quita tiempo y no me generan ganancias para satisfacer esas necesidades.
	Entrevistado #4	Pues si claro, esto lo he llegado a pensar
	Entrevistado #5	Si sinceramente si lo he llegado a pensar por la cantidad de trabajo que a veces uno tiene.
	Entrevistado #6	Si en parte, porque uno le destina más tiempo al trabajo de lo que se debe, y por la situación económica del país se le pone un techo a los ingresos, y pienso que si uno ganara más, fijo gastaría más debido a que siempre sentimos que no nos alcanza porque creamos nuevas necesidades pero si tuviera mejor ingreso tuviera mejores cosas

Fuente propia, 2020

**Tabla N° 36.** Actitud y relaciones interpersonales

Pregunta # 38	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 38
¿Ha tenido algún problema, discusión o distanciamiento con compañeros de trabajo debido a su estado de ánimo provocado por las dificultades financieras?	Desempeño laboral	Entrevistado #1	No, pero si he llegado "Apagado a trabajar" pero trato de mantenerme bien. A veces puedo estar triste, pero hablar con los compañeros lo saca a uno del rol.
		Entrevistado #2	Que recuerde no he tenido problemas debido a esto, puede que me he llegado a no poner atención a lo que pasa a mi alrededor (como compañeros) por estar concentrada en mi situación
		Entrevistado #3	Ah sí claro, de hecho, unos compañeros son más de confianza y años y esto los hace comprensivos y no me reclaman, pero no todos reaccionan igual a mi estado de ánimo. Por mi estado de ánimo he llegado a tal vez tratar mal a alguien por el mismo estrés y me ha generado problemas con jefaturas

	Entrevistado #4	No este tipo de situaciones nunca las he vivido en mi trabajo.
	Entrevistado #5	No, esto no me ha pasado
	Entrevistado #6	Únicamente por las salidas de grupo después del trabajo, pero indirectamente uno se distancia

Fuente propia,2020

**Tabla N° 37. Actitud y relaciones interpersonales**

Pregunta # 39	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 39
¿Se ha llegado a sentir deprimido(a) y sin ganas de trabajar debido a dificultades en sus finanzas?	Desempeño laboral	Entrevistado #1	No, aunque me gustaría tener una mejor calidad de vida.
		Entrevistado #2	No me he sentido deprimida, pero la frustración si la he sentido mucho.
		Entrevistado #3	Si claro, esto pasa muy frecuente por la desesperación de saber que me maté todo el mes y llegue a hacer bien mi trabajo y no me fue en el como yo quisiera, ni si quiera como yo necesitaba. Siento que tengo un techo en mi trabajo, pero los gastos siguen subiendo. He pensado en renunciar y dejar todo, pero ya uno con cabeza fría pienso en que por la situación del país sería una lotería topar con suerte en otro trabajo
		Entrevistado #4	No más, bien he sentido que tengo que trabajar más y ver como se hace para generar más ingresos
		Entrevistado #5	Mmm no esto no me ha pasado, porque tengo que trabajar para afrontar los pagos
		Entrevistado #6	No, eso no lo llegué a sentir.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 38. Actitud y relaciones interpersonales**

Pregunta # 40	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 40
¿Ha pensado en renunciar a su trabajo para poder utilizar a liquidación en deudas o gastos?	Desempeño laboral	Entrevistado #1	Si he llegado en pensar en renunciar, pero para conseguir una empresa que me brinde un salario mejor para solventar las necesidades.
		Entrevistado #2	Si lo he llegado a pensar en algún momento
		Entrevistado #3	Eso lo he pensado, pero no para pagar deudas si no pensando en que tengo ya varios años de trabajar, vacaciones y sé que me pagarían bastante y tal vez con esto puedo crear un negocio con la liquidación y FCL pero también lo medito y sin una buena administración lo puedo gastar en días y no puedo tomar esta decisión porque mi familia depende de mí
		Entrevistado #4	No, la verdad tomar esa decisión nunca ha pasado por mi cabeza.
		Entrevistado #5	No, esto no lo he llegado a pensar
		Entrevistado #6	No, en esto no pensé...más que todo lo que pensé fue buscar un trabajo aparte del que tengo.

Fuente propia,2020

**Tabla N° 39. Actitud y relaciones interpersonales**

Pregunta # 41	Categorías para el análisis	Entrevistado	Respuesta Pregunta # 41
¿Qué aspecto de su vida laboral considera que podría cambiar	Desempeño laboral	Entrevistado #1	Un aspecto que mejoraría sería la productividad, el humor que tengo en el trabajo porque puedo sonreír por fuera, pero por dentro tengo un mar de problemas económicos

si tuviera una buena solvencia económica?	Entrevistado #2	Me parece que tal vez me sentiría más relajada y motivada al momento de realizar mis funciones.
	Entrevistado #3	Yo siento que trabajaría con menos estrés y mi concentración sería mayor porque tendría más paz y no tendría tantos problemas con mis compañeros. Me podría enfocar más en mejorar mi forma de trabajar porque el tiempo que gastos en pensar como pagar, lo tomo en pensar cómo mejorar mi rendimiento.
	Entrevistado #4	Yo creo que todo seguiría igual, no me limitaría y no pienso en bajar mi ritmo si no que sigo buscando nuevos ingresos. En mi vida personal si cambiaria ya que uno no se limitaría en salir, poder ahorrar para hacer viajes, compras
	Entrevistado #5	Podría trabajar más motivado, menos estresado ya que el sobre endeudamiento estresa y por ende mi mente no está al 100 enfocado a veces del todo en mi trabajo. Dado en mención lo anterior podría beneficiarme profesional y económicamente en el área en el que me encuentro tanto por una actitud positiva como un buen rendimiento laboral
	Entrevistado #6	Personalmente, separo mucho lo que uno hace por la retribución económica...en algunos casos trabajé solo por el dinero, pero ahorita en lo que trabajo me gusta, pero mi salario lo recibo por algo que me gusta hacer, pero laboralmente no me afectaría, únicamente siento que cambiaría mi vida personal pero laboral

*Fuente propia,2020*

Este cuestionamiento realizado a los entrevistados es de mucha importancia al hacer que ellos mediten y puedan pensar en cómo sería sus vidas laborales al no tener complicaciones financieras aportando esto a la investigación una perspectiva muy interior de los individuos sobre la manera de sentir actualmente y como podría sentirse

al mejorar sus finanzas personales, siendo una herramienta muy importante, la educación financiera.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

## **5.1 GENERALIDADES**

En este capítulo se procede a realizar el análisis y discusión de los resultados recopilados en el capítulo anterior y dicho análisis se realiza conforme a las categorías de análisis planteadas anteriormente, las cuales son: Finanzas personales de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, motivación personal y laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica y la influencia de la educación financiera en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica.

Se realizará el análisis de las respuestas brindadas por los entrevistados a las interrogantes que surgieron de cada uno de los objetivos específicos formulados para esta investigación.

### **5.1.1 Finanzas personales de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica**

Los cuestionamientos realizados en la entrevista relacionados al primer objetivo específico de la investigación, tiene como fin comprobar el conocimiento que tienen los entrevistados sobre el concepto e importancia de la educación financiera además de conocer el tipo de administración que estas personas tienen de sus finanzas personales según sus ingresos, gastos, ahorros y deudas que poseen. Estar al tanto de esta información colabora a la investigación para saber el panorama económico en el que se encuentran las personas participantes de esta investigación y con esto saber si han presentado problemas financieros, conociendo la forma en que han manejado estas situaciones y la forma en que manejan sus recursos.

Se les solicitó a los entrevistados en el primer cuestionamiento, describir con sus propias palabras el significado de la educación financiera, de los cuales quedó evidencia según las respuestas brindadas, que la totalidad según la teoría presentada anteriormente cuenta con el conocimiento de la definición de la educación financiera.

El entrevistado número 3 indica en su respuesta que la educación financiera es aprender cómo manejar las finanzas y el recurso financiero personal. Esta respuesta brindada por este entrevistado tiene mucha similitud con las demás ya que todos concuerdan en que la educación financiera es aprender a manejar de forma racional los recursos financieros propios.

Con respecto a la consulta sobre si la educación financiera colabora para mejorar las finanzas personales, la totalidad de los entrevistados concuerdan en que la educación financiera brinda una gran ayuda para que las personas tengan buenas finanzas personales. El entrevistado número 2 aporta una respuesta, la cual es también muy similar a la de los demás entrevistados e indica que la educación financiera es un factor muy importante para tener finanzas personales sanas y estables.

Las 2 preguntas anteriores, se encontraban relacionadas con el conocimiento de los entrevistados de la educación financiera pero las siguientes consultas se basan especialmente en conocer la situación de las finanzas personales de los individuos de estudio, así como el manejo y control que poseen de sus recursos financieros propios.

Se les consulta a los entrevistados sobre si manejan algún registro de todos los ingresos y gastos mensuales de los cuales 4 de los entrevistados indican que, si llevan

este registro, pero únicamente manejan la información de los gastos fijos mensuales, pero no de todos los gastos menores o imprevistos que deben de asumir cada mes. Dos de los entrevistados, indican que no tienen como costumbre este registro, incluso el entrevistado número 5 indica que ha intentado realizar este registro en 3 ocasiones pero que no ha podido lograr este objetivo.

Con respecto a la planificación de sus gastos mensuales según los ingresos (presupuesto) el resultado de las respuestas fue similar a la consulta mostrada anteriormente ya que cuatro entrevistados indican que realizan un presupuesto semanal o mensual pero únicamente de los gastos fijos que tienen normalmente y dos de los entrevistados expresan que no realizan un presupuesto, tienen una idea de los gastos que deben de hacer, pero no los presupuestan.

La interrogante realizada sobre la frecuencia en que los entrevistados consumen alimentos o productos fuera del hogar, muestra como resultado que este tipo de compras es muy común debido a que, según las respuestas brindadas, consumen un promedio de 3 veces a la semana alimentos fuera del hogar, los cuales según indican no se encuentran planificados.

Respecto a pregunta realizada sobre las compras realizadas sin planificación, 4 de los entrevistados manifiestan que no tienen esta costumbre ya que siempre que desean algo la planifican con anterioridad, pero 2 de los entrevistados indicaron que si acostumbran a realizar compras sin tenerlas planificadas. El entrevistado número 5 comenta que compra cosas que no tenía pensando comprar y que se declara un comprador compulsivo.

Sobre el mismo tema de las compras, en la siguiente interrogante se consultó si en algún momento han realizado alguna compra porque algún familiar, amigo o conocido lo compro antes, 4 de los entrevistados indican que no han realizado compras por esta razón y 2 de los individuos de estudio indican que si han realizado compras por este motivo, incluso el entrevistado número 1 menciona que cree que ha todos le ha pasado alguna vez e indica textualmente lo siguiente: “Si yo trabajo, porque no me lo voy a comprar?”.

Consultando a los entrevistados sobre los ahorros, se realiza la interrogante sobre si con respecto a sus ingresos y gastos es posible que ellos realicen algún tipo de ahorros y las respuestas brindadas para esta pregunta son muy variables ya que 3 de los entrevistados indican que, si tienen la posibilidad de ahorrar y si realizan esta práctica, mientras 2 entrevistados mencionan que por la situación actual en la que viven no tienen la posibilidad de ahorrar. Un entrevistado expresa que, si tiene la posibilidad ahorrar, aunque sea un poco pero que no lo realiza.

Al realizar la consulta a los entrevistados sobre si al momento de tener algún deseo o sueño si realizan algún ahorra para obtenerlo, 3 de los entrevistados concuerdan en que siempre para comprar algo que desean ahorran para obtenerlo, pero 3 de los entrevistados comentan que si desean algo y si en el mes tuvieron menos gastos y les alcanza, lo compran. En esta interrogante la respuesta del entrevistado 3 llama la atención, debido a que además de ser del grupo que indica que lo compra cuando tiene menos gastos del mes también expresa que utiliza la tarjeta de crédito como otra opción.

Continuando con el tema del ahorro, se consulta sobre si se tiene algún ahorro o reserva para hacer frente a una emergencia y 5 de los entrevistados concuerdan en que no poseen un ahorro específico para emergencias pero que si se presentara alguna eventualidad tratarían de solventarlo con algún ahorro que posean o en todo caso utilizar la tarjeta de crédito. Únicamente 1 de los entrevistados indica que posee un ahorro de emergencia que, aunque no ha podido continuar con ese ahorro, por la situación económica que enfrenta, todavía cuentan con el dinero por si se presenta la emergencia.

Para finalizar con las consultas relacionadas con el ahorro, se pregunta sobre el conocimiento que poseen de los instrumentos de ahorro que poseen las entidades financieras y con respecto a esta consulta la totalidad de los entrevistados expresan que si conocen los instrumentos que ofrecen los bancos, pero más que todo los del Banco Nacional de Costa Rica que es donde laboran.

Posteriormente, se orientaron las interrogantes realizadas al tema de las deudas, por lo cual se consulta sobre si los entrevistados poseen deudas con algún prestamista o entidad no supervisadas y la totalidad indicaron que no poseen deudas con este tipo de acreedores.

Tener un control y conocimiento del estado de las deudas es de mucha importancia por lo que se consulta a los entrevistados si analizan el porcentaje de peso que tienen las deudas con respecto a sus ingresos por lo que 4 de los entrevistados indican que no tienen como costumbre realizar este cálculo porcentual, pero 2 personas cometen que si han hecho este ejercicio y que les colabora para no sobregirarse con sus deudas.

En cuanto a los gastos mensuales de cada individuo se plantea una interrogante sobre si ha tenido la necesidad de solicitar dinero prestado para cubrir este tipo de gastos y 4 de los entrevistados indicaron que no han tenido esta necesidad, 2 de los individuos indicaron que si han tenido que solicitar dinero prestado para satisfacer estos gastos y que básicamente la razón ha sido la situación económica actual del país. El entrevistado número 1 exterioriza que le ha pasado frecuentemente por la situación actual del país y que cuando sucede, acude a su padre o hermana para solicitarle el dinero que necesita prestado.

Las tarjetas de crédito son uno de los instrumentos financieros más utilizados y por el que muchas personas llegan a tener problemas financieros debido a esto se consulta a los entrevistados si poseen este tipo de instrumentos y en caso de tener que uso le dan. Según las respuestas brindadas, se indica que 4 de los consultados si poseen tarjeta de crédito y la utilizan para realizar compras y ganar puntos, pagando la tarjeta de contado. Un participante no cuenta con tarjeta de crédito a título personal, pero si a nivel familiar ya que su esposa es la que la posee y la manejan de la misma manera que los demás participantes y un entrevistado menciona que no posee tarjeta de crédito.

En relación con los atrasos en pagos de deudas y llamadas de acreedores de crédito a cobrar, la totalidad de los consultados indican no haber tenido atrasos en sus deudas y por ende no han recibido llamadas de estos acreedores para solicitar los pagos.

Referente al control que los consultados tienen sobre los créditos y tarjeta de crédito utilizando los estados de cuenta de estos, la mitad de las personas mencionan que si realizan este tipo de control y vigilancia de las amortizaciones que realizan a sus

créditos mientras que la otra mitad mencionan que no acostumbran a controlar las amortizaciones y estado de crédito con los estados de cuenta. En relación con esto el entrevistado número 2 comenta que únicamente verifica el saldo que le queda por pagar, pero no analiza ningún otro dato.

El tener un control de las deudas es muy importante para mantener unas finanzas sanas y las deudas informales que se asumen no deben de quedar por fuera del este control, y la consulta realizada a los entrevistados sobre si han solicitado dinero prestado a algún familiar a persona allegada sin saber cuándo podrán pagar muestra que 4 de los consultados expresan que siempre que piden dinero prestado tienen una fecha de pago pero 2 de los entrevistaron indican que si han llegado a solicitar dinero en este término. El entrevistado número 5 expresa que este tipo de préstamos se los solicita a su padre y que en los últimos meses se ha visto en la obligación de hacerlo.

### **5.1.2 Motivación personal y laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica**

La motivación laboral es un factor muy importante para las organizaciones y que debe de estar presente todos los colaboradores que forman parte de la empresa debido a que ésta colabora que el ambiente que rodea el entorno laboral sea agradable y colabore a que las funciones se realicen de una mejor manera colaborando esto para cumplir los logros organizaciones. Además de la importancia que tiene la motivación laboral para las organizaciones, que el personal se encuentre personalmente motivado puede colaborar mucho para los objetivos de la empresa y ambas motivaciones pueden ir de la mano.

Los resultados de los cuestionamientos referentes a las dificultades para satisfacer las necesidades básicas del hogar, 5 de los entrevistados indicaron que, si han tenido dificultades para hacerse cargo de estas necesidades, el entrevistado número 2 expresa que cuando ha tenido estas dificultades se ha sentido frustrada y asustada por no poder solventar la situación en el momento y al saber que tiene que recortar gastos para no tener que incurrir en deudas. Uno de los entrevistados menciona que no ha tenido este tipo de dificultades, aunque si le ha costado.

Al consultar a los entrevistados sobre la dificultad para conciliar el sueño la totalidad de las personas afirman que han tenido problemas para dormir y la mayoría de las razones es pensando en cómo mejorar la situación económica que presenta. El entrevistado número 1 manifiesta que, si ha sufrido de estas complicaciones, además menciona que en una ocasión después de pagar todo lo básico le quedaron únicamente ₡ 6000 y esto lo llenaba de preocupación al no saber si se iba a presentar alguna eventualidad y necesitara dinero, esto le dificultaba dormir.

Al consultar sobre la realización de actividades físicas y recreativas 5 de los entrevistados manifiestan que si han tenido que dejar a un lado este tipo de actividades básicamente porque tienen que priorizar los gastos del mes y satisfacer lo más importante para ellos. Uno de los consultados expresa que eso no le ha llegado a afectar mucho pero que cuando toma tiempo para recrearse tiene que recortar otro tipo de gastos.

En relación con las consultas realizadas sobre la influencia social, 4 de los entrevistados manifiestan que los problemas económicos si han llegado a generar complicaciones en relaciones de amistad o pareja debido al estrés que generan los

problemas económicos. El entrevistado número 3 expresa que este tipo de estrés le ha generado problemas con amistades, compañeros, familiares, pareja, prácticamente con todas las personas allegadas.

Relacionado con la consulta anterior, uno de los aspectos que más afectan estas situaciones, según los entrevistados, es la parte social debido a que todas las personas entrevistadas indican que han tenido que dejar a un lado las salidas con familiares o amigos por tener que priorizar en gastos o como lo expresa el entrevistado número 3, se ha tenido que cancelar salidas con amigos por falta de dinero. Además 3 de los consultados expresan que se han sentido excluidos por amistades al momento de realizar actividades debido a que, no todos tienen la misma realidad económica y se llegan a sentir excluidos de algunas actividades porque las amistades saben que no cuentan con dinero para poder participar.

Con respecto a la autorrealización, se consulta a los entrevistados sobre las complicaciones que ha tenido para poder desarrollarse profesionalmente por las dificultades financieras y se evidencia que la mayoría de las personas indican que si se han visto afectados por esto ya que desearían tener más liquidez para poder pagar cursos complementarios o estudiar otras carreras.

Las actividades de esparcimiento y de desarrollo en ocasiones se pueden ver afectadas por las complicaciones de dinero debido a que la mayoría de estas actividades son pagas. La totalidad de los entrevistados confirman que han sufrido estas afectaciones en su desarrollo cultural y hasta en poder alcanzar algún sueño o meta. El entrevistado número 2 comenta que esta situación de no poder alcanzar

deseos personales la han hecho sentir frustrada porque siente que el trabajo no es suficiente para que el dinero alcance y se siente con esto muy indispuesta.

### **5.1.3 Influencia de la educación financiera en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica**

Se presentan los siguientes resultados de las preguntas relacionadas al tercer objetivo planteado para esta investigación, el cual se centra en la influencia de la educación financiera en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento del Banco Nacional de Costa Rica. Estos resultados se muestran con respecto a los indicadores relacionados con el desempeño que son productividad y calidad laboral además con el indicador de actitud y relaciones interpersonales.

Respecto a la productividad y calidad de los colaboradores se consultó sobre los efectos de las dificultades financieras con respecto a la concentración al momento de realizar las funciones diarias y 5 de los consultados expresaron que su concentración se ha visto afectada al pensar en las cosas que tienen que pagar y que tal vez no tienen dinero para cubrirlo. El entrevistado número 3 indica que el estrés y preocupación por los gastos del hogar que le faltan por cubrir hacen que sufra distracciones al realizar sus labores.

Relacionado a la consulta anterior, se pregunta a los entrevistados si les ha sucedido que toman parte de las horas laborales para pensar en cómo resolver las complicaciones financieras y la mayoría afirmaron que efectivamente han dedicado tiempo de su trabajo para buscar una solución a los problemas. Según el entrevistado

número 1, en su caso, ha estado la mitad de las horas trabajando y la otra mitad pensando en cómo cancelar sus obligaciones.

En cuanto a los resultados del indicador de actitud y relaciones interpersonales los entrevistados consideran que la forma en que ellos realizan su trabajo es en vano debido a que la remuneración no les alcanza para poder hacerse cargo de los pagos o tener la liquidez que desean. El entrevistado número 3 menciona que ha llegado a tener un sentimiento de frustración al trabajar de buena manera y que la remuneración que recibe no le alcanza como desea.

Según lo indicado por la mayoría de los entrevistados, la relación con los compañeros de trabajo no se ha visto afectada por el estado de ánimo o el estrés que las complicaciones financieras han generado, sin embargo, si expresan que han llegado a trabajar tristes o distraídos que en ocasiones no saben lo que sucede a su alrededor.

El entrevistado número 3, si manifiesta que ha tenido afectaciones con sus compañeros e indica lo siguiente “Ah sí claro, de hecho, unos compañeros son más de confianza y años y esto los hace comprensivos y no le reclaman, pero no todos reaccionan igual a mi estado de ánimo. Por mi estado de ánimo he llegado a tal vez tratar mal a alguien por el mismo estrés y me ha generado problemas con jefaturas”.

Según lo indicado por este entrevistado, el estado de ánimo no solo le ha afectado en su relación de compañeros, sino que también ha sufrido complicaciones con sus jefaturas.

Este mismo entrevistado número 3, expresa en su respuesta que, se ha llegado a sentir deprimido y sin ganas de trabajar por dificultades de dinero e indica textualmente lo siguiente: “Si claro, esto pasa muy frecuente por la desesperación de saber que me maté todo el mes y llegue a hacer bien mi trabajo y no me fue en el como yo quisiera, ni si quiera como yo necesitaba. Siento que tengo un techo en mi trabajo, pero los gastos siguen subiendo, he pensado en renunciar y dejar todo, pero ya uno con cabeza fría pienso en que por la situación del país sería una lotería topar con suerte en otro trabajo”. Los demás entrevistados indican que no han llegado a manifestar estos sentimientos en su trabajo.

La mitad de las personas entrevistadas afirman que han llegado a considerar renunciar a su trabajo para poder utilizar la liquidación y cesantías para cancelar las deudas que tienen o para buscar un trabajo que les genere más ingresos. Otro de los entrevistados expresa que no ha pensado en renunciar, pero si ha querido buscar otro trabajo de noche para poder generar más ingresos, lo cual puede producir en su trabajo actual que el rendimiento sea disminuido por el cansancio.

Por último, se solicita a los entrevistados que reflexionen sobre cual aspecto de la su vida laboral consideran que puede cambiar si tuvieran una buena solvencia económica, y la mayoría de las personas afirman que cambiaría bastante su forma de trabajar, tendrían menos estrés, mejor humor, mayor concentración ocasionando esto que el rendimiento y productividad sean mejor ya que podrían enfocarse más en

mejorar su trabajo y no pensar en deudas. El entrevistado número 1 al meditar sobre esta consulta externa lo siguiente:” Un aspecto que mejoraría sería la productividad, el humor que tengo en el trabajo porque puedo sonreír por fuera, pero por dentro tengo un mar de problemas económicos”.

Al finalizar las entrevistas la mayoría de los entrevistados expresaron que están completamente al tanto de la situación económica en que se encuentran, pero muy pocas veces habían meditado los efectos que esto ha provocado en ellos, inclusive un entrevistado al leer la transcripción y aprobar las respuestas indicó que le dieron ganas de llorar al leer sus propias respuestas.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

Tomando en cuenta las afectaciones que las personas puede tener provocadas por los problemas económicos es que el fin de esta investigación es analizar la influencia que tiene la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020. Para esto se establecieron 3 objetivos específicos los cuales son muy importantes para poder identificar esta influencia que puede tener la educación financiera en este aspecto.

En relación con identificar los aspectos de la educación financiera relacionados a las finanzas personales que influyen en los colaboradores al administrar sus ingresos, gastos, ahorros y deudas se concluye lo siguiente:

- 1) Existen deficiencias en la administración de los ingresos y gastos de los colaboradores debido a que no existe un control de sus entradas y salidas de dinero ya que no registran todos sus gastos mensuales, únicamente los gastos fijos. Con respecto a la planificación, el escenario es muy similar debido a que, de igual manera, únicamente planifican sus gastos fijos mensuales que deben de hacer o no realizan ninguna planificación.
- 2) Con respecto a las compras se evidencia que normalmente los colaboradores realizan sus compras por alguna necesidad y no por algún efecto conductual, pero si acostumbran con frecuencia en realizar gastos de dinero en el consumo de alimento fuera del hogar sin estar planificados, los cuales se pueden considerar como gastos hormiga.

- 3) En el tema de los ahorros, se ha concluido que la mayor parte de estos colaboradores tienen la posibilidad de ahorrar y lo ponen en práctica, pero realizan sus ahorros sin tener un propósito determinado si no que el ahorro que realizan es general y ese mismo ahorro lo utilizan para cualquier tipo de eventualidad, inclusive para las emergencias.
- 4) En el caso de las deudas se evidencia que los colaboradores son personas responsables con sus créditos y que cada una de las deudas que asumen, ya sea formal o informal (con algún amigo o familiar) tienen claro cada una de las fechas de pago y se encuentran al día con todas obligaciones. En relación con el control y vigilancia de estas deudas, se concluye que no tienen como costumbre dar seguimiento a las amortizaciones, intereses y demás información relevante de sus créditos mediante la utilización de estados de cuenta e información bancaria.

Referente al alcance que tiene la aplicación de la educación financiera en la motivación laboral y personal de estos colaboradores tomando como indicadores la influencia en las necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización, se concluye lo siguiente:

- 5) Los colaboradores han sufrido dificultades económicas para poder satisfacer las necesidades básicas del hogar como alimento, alquiler y servicios públicos debido a la liquidez que poseen y esto los hace sentir frustrados al vivir esta situación provocándoles afectación para conciliar el sueño. Estas dificultades han provocado que los colaboradores hayan tenido que dejar a un lado sus

actividades recreativas debido a que deben priorizar el pago de los gastos necesarios del hogar antes de gastar en su recreación.

- 6) La parte social también ha sido uno de los aspectos que se ha visto afectado en los colaboradores debido a que los problemas económicos han generado en ellos estrés financiero provocando problemas con amigos, familiares y pareja. Otro aspecto que los ha afectado en su parte social es la falta de dinero para poder salir y compartir con sus amigos debido a que las salidas demandan un gasto y la liquidez es poca o tienen que dar prioridad a sus gastos básicos provocando que se hayan alejado de algunas amistades y se hayan sentido excluidos por sus amigos.
- 7) Con respecto a la autorrealización de los colaboradores, la situación económica también ha tenido repercusiones negativas en este aspecto debido a que por la liquidez que actualmente poseen los colaboradores tienen que priorizar bastante sus gastos y esto los ha detenido para poder estudiar otra carrera, sacar cursos técnicos o estudiar algo que los apasione. A demás se ha evidenciado que esta situación ha provocado que muchos sueños y metas de los colaboradores se encuentren estancados al no poder cumplirlas por su situación económica actual.

Al respecto con determinar si la educación financiera genera un efecto en la productividad, calidad laboral, actitud y relaciones interpersonales de los colaboradores de la unidad de seguimiento siendo estos factores influyentes en el desempeño laboral, se concluye lo siguiente:

- 8) En relación con la productividad y la calidad laboral se concluye que los colaboradores han sufrido problemas de desconcentración al momento de realizar sus funciones ya que sienten tensión y preocupación al tener que realizar pronto sus pagos y no poseer aún los medios para realizarlos afectando con esto la manera en que realizan sus tareas diarias. De la misma manera se ha logrado demostrar que los colaboradores utilizan un gran lapso de su horario laboral analizando y planeando en la manera de cómo disminuir sus gastos y poder cubrir todos los pagos.
- 9) Se concluye que la actitud laboral de los colaboradores está muy afectada por la situación económica que poseen considerando que la forma en que trabajan y realizan sus funciones es en vano debido a que la liquidez que poseen no les alcanza como lo desean o lo ocupan, provocando esto que ellos piensen en diversas ocasiones en renunciar para buscar un trabajo que le brinde una mayor remuneración o para utilizar su liquidación para pagar deudos o iniciar un negocio.
- 10) El estrés y tensión generada por la situación económica ha provocado en algunos colaboradores problemas con sus compañeros y hasta con sus jefaturas o han llegado a aislarse de sus compañeros por estar pensando en su situación. La mayoría de los colaboradores consideran que si tuvieran una mejor situación económica podrían trabajar con menos estrés, motivados y serían más productivos al poder enfocarse 100% a su trabajo sin pensar en su situación económica.

En relación con el objetivo general planteado para esta investigación el cual consiste en realizar un análisis sobre la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020 y según las conclusiones de los objetivos específicos mencionados anteriormente, se concluye para el objetivo general lo siguiente:

11) El tener problemas financieros incurridos por la falta de habilidades e insumos que aporta la educación financiera para la correcta administración del dinero ha ocasionado que los colaboradores presenten afectación en sus necesidades fisiológicas, sociales y de autorrealización al tener inconvenientes para satisfacer sus necesidades básicas, tener distanciamiento con familiares y amigos y no poder seguir preparándose profesionalmente. Estas tres necesidades mencionadas anteriormente son elementos fundamentales para la motivación de las personas, por lo que, al tener dificultades para satisfacer estas necesidades, los colaboradores sufren de desmotivación evidenciando con esto que la educación financiera tiene una influencia importante para la motivación personal y laboral de los colaboradores.

12) Se concluye que la educación financiera también posee una fuerte influencia en el desempeño laboral de los colaboradores ya que con esta investigación se demostró que las dificultades financieras provocan que los trabajadores se encuentren desmotivados, que su productividad y calidad de trabajo disminuya por la desconcentración, los problemas para conciliar el sueño, la

pérdida de tiempo laboral y que su actitud laboral y relaciones interpersonales sean afectados por el estrés y la tensión ocasionando todo esto un efecto negativo en el desempeño de sus labores.

- 13) Los trabajadores al poseer herramientas y crear habilidades financieras para administrar mejor sus recursos financieros y poder disminuir sus complicaciones financieras, lograrían trabajar de un mejor humor, relajados, motivados y con un mayor enfoque a sus funciones diarias. Además de que su desempeño podría aumentar al aprovechar el tiempo laboral gastado pensando en la manera en cómo pagar sus obligaciones en mejorar su rendimiento y concentración en el trabajo.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

Al determinar las diferentes conclusiones de esta investigación realizada a los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, se evidencia que a pesar de los colaboradores poseer una formación académica en ciencias económicas y una trayectoria laboral amplia con respecto a finanzas y temas bancarios, poseen algunas debilidades al momento de realizar la administración del su dinero, teniendo como consecuencia de esto, desmotivación personal y laboral, además de disminuir su desempeño laboral generando esto afectaciones para los objetivos organizaciones de la empresa.

Por lo tanto, se formulan las siguientes recomendaciones para el Banco Nacional de Costa Rica las cuales van dirigidas para aplicar en la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica y para todo su conglomerado.

1) Diseñar una guía de educación financiera que pueda ser promovida en todo el conglomerado del Banco Nacional de Costa Rica para el uso y aplicación de los colaboradores. Esta guía debe de ser confeccionada por personas expertas en el tema de economía y finanzas personales, recomendando la siguiente estructura:

- Guía de conceptos básicos relacionados a la educación financiera que colabore al entendimiento de la guía y al refortalecimiento del alfabetismo financiero.
- Establecer acuerdos, expectativas y metas a lograr con la utilización de la guía.
- Incentivar a realizar una retrospectiva de la situación económica en la que han vivido en el último año y que actualmente viven.
- Distribuir el contenido de la guía por unidades las cuales deben de contemplar los temas de ingresos y gastos, ahorro, deuda e instrumentos ofrecidos por la entidad que colaboran a la administración de las finanzas personales.
- En la unidad de ingresos y gastos contemplar temas como el registro para el conocimiento de los ingresos y gastos, tipos de gastos, beneficios de realizar un presupuesto, instrucciones para confeccionar un correcto presupuesto y la disciplina que se debe de tener con el mismo.

- Para la unidad de ahorro resaltar temas sobre los beneficios del ahorro, crear el hábito del ahorrar, establecimiento de metas y objetivos de los ahorros, maneras de ahorrar y demás temas relevantes.
  - En la unidad de la deuda es importante abarcar temas sobre el control y seguimiento de las prestamos, sobreendeudamiento, tipos de créditos, riesgos de utilizar acreedores de créditos no regulados, tipos de intereses y demás contenido relacionado con el tema.
  - En relación con la unidad de los instrumentos ofrecidos por la entidad, se recomienda abarcar los tipos de productos y uso que ofrece el Banco Nacional de Costa Rica de diferentes instrumentos utilizados para el ahorro, presupuesto, registro de ingresos y gastos y seguimiento y control de las deudas como, por ejemplo: estados de cuenta, ahorros programados, inversiones, banca en línea y demás instrumentos que colaboren a las finanzas personales de los colaboradores.
  - Se recomienda el uso de actividades didácticas, dinámicas y que llamen a la reflexión que colaboren para que cause un impacto en las personas que van a utilizar esta guía.
- 2) Crear un grupo especializado en educación financiera dentro de la institución que sea encargado de brindar asesoría, control y

seguimiento a los colaboradores que soliciten asistencia para mejorar sus finanzas personales. Estas personas que conforman este grupo de trabajo deben de ser inicialmente capacitadas por expertos en el tema de finanzas personales y son los encargados de dirigir y dar acceso a la guía de educación financiera.

- 3) Confeccionar un sitio en el portal interno de los trabajadores del Banco Nacional de Costa Rica en donde se comparta información sobre las finanzas personales como recomendaciones, beneficios e información relevante.
- 4) El tema de la situación económica de las personas se puede volver incómodo para algunas personas, por lo que se recomienda que dentro del sitio creado de finanzas personales para los trabajadores, exista un lugar en donde el colaborador pueda crear un registro confidencial donde pueda solicitar asistencia en el tema de las finanzas personales y que en esta solicitud se notifique al grupo especializado en educación financiera los cuales de una manera confidencia brindan la asistencia al colaborador utilizando diferentes herramientas, entre ellas la guía.
- 5) El Banco Nacional de Costa Rica cuenta dentro de su planilla con psicólogos, por lo que se recomienda que se utilice este recurso para brindar charlas y talleres sobre, finanzas conductuales, manejo del estrés, ansiedad, charlas de crecimiento personal y temas relacionadas con las finanzas y problemas económicos.

- 6) También dentro de la planilla se cuenta con trabajadores sociales, los cuales pueden colaborar al grupo especializado en educación financiera brindando un seguimiento a los casos que las situaciones financieras han generado conflictos entre el colaborador y su entorno social. Además, puede ayudar a identificar los casos críticos de colaboradores que sufren dificultades muy grandes para satisfacer sus necesidades básicas.
- 7) Brindar a los colaboradores sesiones de terapias para combatir el estrés, la ansiedad, el mal humor, el insomnio, concentración y demás afectaciones emocionales que afectan su entorno social y laboral.
- 8) Desarrollar convenios con diferentes instituciones que brinden servicios de educación como universidades, e institutos para ofrecer a los colaboradores de Banco Nacional de Costa Rica descuentos para estudiar otras carreras, cursos libres o talleres de interés colaborando con esto al trabajador a poder alcanzar la autorrealización. Además de lo mencionado anteriormente también se recomienda la aplicación de becas de educación para los colaboradores y verificar el proceso de plazas y concursos para incentivar el crecimiento laboral y el desarrollo de la carrera bancaria.
- 9) Crear convenios de descuentos para los trabajadores de Banco Nacional de Costa Rica con diferentes empresas que ofrezcan actividades recreativas como turismo, caminatas, deportes, lectura y demás actividades de recreación,

- 10) Creación de grupos sociales en donde puedan desarrollar actividades en común con demás compañeros de trabajo como, por ejemplo, grupos de lectura, de turismo, canto, deporte y demás temas de interés fortaleciendo con esto el aspecto social del colaborador.
- 11) Solicitar colaboración a las cooperativas, asociación, sindicatos y demás instituciones relacionadas al Banco Nacional, para trabajar en conjunto y ofrecer diferentes alternativas de asistencia a los colaboradores que tengan problemas económicos como útiles escolares, diarios de comida, citas médicas etc.
- 12) Buscar alternativas como arreglos de pago, readecuaciones o cualquier reestructuración de crédito o programas especiales de refundición de deudas con condiciones y tasas preferenciales para los colaboradores del Banco Nacional de Costa Rica que posean créditos con atraso con la entidad u otros bancos.
- 13) Generar dentro del conglomerado del Banco Nacional de Costa Rica un ambiente de finanzas sanas para los colaboradores, en donde se abarquen estos temas en reuniones mensuales, envío de correos con recomendaciones, fondos de pantalla, retos para los trabajadores y demás actividades que colaboren a crear un ambiente de educación y finanzas saludables en los colaboradores del Banco Nacional que la entidad denomina como "Gente BN".

## REFERENCIAS

- Ariza Bulla, J. F., & Retajac, A. (2019). *Impactos sociales de la educación*. Ibagué: Universidad del Tolima.
- Arosemeda, R. (17 de Mayo de 2017). *Psyciencia.com / ¿Estrés financiero? 5 maneras de evitar la depresión por deudas*. Obtenido de <https://www.psyciencia.com/estres-financiero-depresion-deudas/>
- Baccredomatic. (2020). *baccredomatic.com / alianza para la educación de los jóvenes*. Obtenido de <https://www.baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa/sostenibilidad/personas/alianza-para-la-educacion-financiera-de-los-jovenes>
- Bairero Aguilar, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed. Revista médica. Gramma*, 974.
- Banco BBVA. (15 de Agosto de 2019). *Banco BBVA / ¿Como afecta el estrés financiero a las relaciones en pareja?* Obtenido de <https://www.bbva.com/es/mx/como-afecta-el-estres-financiero-a-las-relaciones-de-pareja/>
- Banco Nacional de Costa Rica. (2020). *Conózcenos: Banco Nacional de Costa Rica*. Obtenido de <https://www.bncr.fi.cr>
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional a Distancia.
- Chacón Hidalgo, M., & Montero Mora, A. (2015). *El Banco Nacional y el Desarrollo Económico de Costa Rica*. San José: Imprenta Nacional.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mexico df: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Cortés, G. F. (06 de Octubre de 2020). *La importancia de la educación financiera*. Obtenido de Diario responsable: <http://diarioresponsable.com/opinion/30044-la-importancia-de-la-educación-financiera>
- Dobaño, R. (21 de Junio de 2019). *Getquipu.com /¿Que es la deuda y el crédito?* Obtenido de <https://getquipu.com/blog/que-es-la-deuda-y-el-crédito>
- Fernández León, Á. M. (2017). Las finanzas conductuales en la toma de decisiones. *Universidad Veracruzana.Instituto de investigaciones y estudios superiores de ciencias administrativas*, 142-143.

- Finanzas Personales / ¿Cuales son las consecuencias de la falta de educación financiera?* (10 de 01 de 2020). Obtenido de <https://www.finanzaspersonales.com/ahorro-inversión/articulo/cuales-son-las-consecuencias-de-la-falta-de-educacion-financiera/>
- Finocchiaro, F. (2016). Las barreras humanas de la comunicación y su impacto en la gestión de las organizaciones educativas en bahía blanco. *IX Jornada de*, 1-20.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Administración Financiera*. Person Editorial.
- Gonzalez Cornejo, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la "A" a la "Z"*. Ciudad de México: PACJ.
- Gutiérrez Perez , F., & Prado Rojas, C. (2015). *Ecopedagogía y ciudadanía planetaria*. Mexico df: De la Salle ediciones.
- Gutierrez, I. (2020 de Agosto de 2020). Obtenido de [Muyfinanciero.com](http://www.muyfinanciero.com) / ¿Que es la educación financiera y cuales son sus caracteristica?: [www.muyfinanciero.com/conceptos/educación-financiera](http://www.muyfinanciero.com/conceptos/educación-financiera)
- Hernandez Palomino, J. (2017). *Desarrollo Organizacional Teoría, prácticas y casos*. Ciudad de México: Pearson.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Huilcapi Masacon, M., & Castro Lopez, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 311-333.
- infobae.com. (25 de Noviembre de 2019). *Infobae.com / Que le sucede al cerebro y al cuerpo cuando estás estresado por dinero*. Obtenido de <http://www.infobae.com/tendencias/2019/11/25/que-les-sucede-al-cerebro-y-al-cuerpo-cuando-estas-estresado-por-dinero/%3foutputType=amp-type>
- Juarez Batista, C. (2019). *Todo lo que querrás saber sobre el estrés de la A a la Z*. El manual moderno.
- Lopez Garcia, J. (2016). Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura, estado del arte periodo 2006-2016. (*Tesis para optar a grado de maestría*). Universidad EAFIT, Pereira.
- Maldonado Lopez, A. (2015). *Aprendizaje humano y pensamiento*. Granada: Editorial Universidad de Granada.
- Martinez Llorente , J. (22 de Abril de 2016). *Inbestme / Cultura financiera, Presupuesto, los ingresos son todo el dinero que entra en casa*. Obtenido de [Inbestme: https://www.inbestme.com/blog/el-presupuesto-ingresos/](https://www.inbestme.com/blog/el-presupuesto-ingresos/)

- Martinez, L. J. (07 de 06 de 2016). *Inbertme / El presupuesto personal o familiar, gastos fijos*. Obtenido de <https://www.inbestme.com/blog/el-presupuesto-gastos-fijos/>
- Medina Alvarado, I. L. (Abril de 2019). *Economía y Educación, dos conceptos determinantes en el desarrollo de la sociedad latinamericana*. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/ccssc/2019/04/economia-educacion-sociedad.html>
- Medrano, D. (31 de 05 de 2019). *Toda Materia*. Obtenido de <https://www.google.com/amp/s/todamateria.com/que-es-la-educacion>
- Ministerio de economía, Industria y comercio. (2019). *Educación financiera al consumidor*. Obtenido de [https://www.consumo.go.cr/noticias/comunicados/CP\\_educacion\\_financieraIN A2019.pdf](https://www.consumo.go.cr/noticias/comunicados/CP_educacion_financieraIN A2019.pdf)
- Ministerio de Educación Pública de Costa Rica. (2015). *Ministerio de Educación Pública - Transformación Curricular*. Obtenido de <https://www.mep.go.cr>
- Montoya, Paco (presentador) . (29 de Junio de 2020). *El estrés financiero (podcast)*. En Finanzas & Café, Spotify. Obtenido de <https://open.spotify.com/episode/4wPIN0WeKxNS1EUalsixSn?si=Mha78kuBR SiE6yH9tIZnHg>
- Opere, M. . (14 de Setiembre de 2017). *Blog.grupo-pya*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>
- Orgnización Mundial de la Salud. (2 de Setiembre de 2019). *OMS*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/suicide>
- Pradas Gallardo, C. (31 de Octubre de 2018). *Psicología-Online / Tipos de motivación: definición y ejemplos*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-motivacion-en-psicologia-definicion-y-ejemplos-4144.html>
- Quiroga, F. (4 de setiembre de 2019). *Tu economía fácil / ¿Ques son las habilidades blandas?* Obtenido de <https://tueconomiafacil.com/que-son-las-habilidades-blandas/>
- Restrepo Restrepo, S. I. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Innovación empresarial*, 92-102.
- Robbins, S. (2017). *Fundamentos de la administración*. México: Pearson Educación.
- Ruiz Otero, E., Gago García, M., García Leal, C., & López Barra, S. (2016). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

- Rush, M. (01 de 02 de 2018). *Cuidatudinero.com / ¿Qué es un problema financiero?* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13153559/que-es-un-problema-financiero>
- Santillana, A. (11 de Setiembre de 2017). *tutasa.com / 4 tipos de deudas que existen y como lograr salir de ellas.* Obtenido de <https://tutasa.com.uy/tipos-de-deudas-que-existen/>
- Serra, L. (2017). *Think Big / empresas, habilidades duras o blandas, ¿que demandan las empresas?* Obtenido de Think Big: <https://www.google.com/amp/s/empresas.blogthinking.com/habilidaes-blandas-o-duras-que-demandan-empresas/amp/>
- Sevilla, A. (2020). *Economipedia.* Obtenido de [www.economipedia.com](http://www.economipedia.com)
- Sistema Costarricense de información jurídica. (s.f.). *SINALEVI-N° 41546-MP-MEIC.* Obtenido de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=88321&nValor3=115349&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=88321&nValor3=115349&strTipM=TC)
- Tovar, P. (22 de 09 de 2017). *Lifeder.com / ¿Que son las necesidades sociales?* Obtenido de <https://www.lifeder.com/necesidades-sociales-ser-humano/>
- Trujillo, C. A., Naranjo Toro, M. E., Lomas Tapia, K. R., & Merlo Rosas, M. R. (2019). *Investigación Cualitativa Epistemología, métodos cuantitativos, Ejemplos prácticos, entrevistan en profundidad.* Valdivia, Chile: Universidad Técnica del Norte UTN.
- Vieira Cano, M. (2020). *Expansión.com/Finanzas conductuales, conductistas o del comportamiento.* Obtenido de <https://www.expansión.com>
- Villaseñor, L. (8 de Enero de 2018). *Banco Munal Blogs / La habilidad de desarrollar habilidades.* Obtenido de Banco Mundial.org: <https://blogs.worldbank.org/es/voices/la-habilidad-de-desarrollar-habilidades>
- Viorato Romero, N., & Reyes García, V. (2019). La ética en la investigación cualitativa. *Revista Cuidarte*, 36-43.

## **ANEXOS**

## Anexo N.º 1. Guía de entrevistas

### Entrevistado N.º 1



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

Instrumento para el análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020

Estimado (a):

La presente entrevista presenta una serie de consultas abiertas referentes a la educación financiera y la influencia que esta posee en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

**I. Datos Generales:**

1. **Nombre:** Entrevistado # 1
2. **Departamento en que labora:** Seguimiento de crédito, Banco Nacional de CR
3. **Puesto:** Ejecutivo de seguimiento
4. **Años de laborar en el departamento:** 5 años
5. **Edad:** 30

❖ **Variable 1: Educación Financiera**

6. ¿Describir con sus propias palabras, que es la educación financiera?

**Para mí la educación financiera es lo que se enfoca en maximizar el uso de los recursos personales y en cómo voy a distribuir mi salario para poder tener ahorro por algún imprevisto**

7. ¿Considera que la educación financiera colabora en mejorar las finanzas personales (administración de los recursos financieros)?

**Si claro, totalmente. Un ejemplo es en la forma en la que uno tiene que utilizar la tarjeta de crédito para que no se le salga a uno de las manos el manejo de la tarjeta.**

### Indicador N°1: Administración de gastos e ingresos personales

8. ¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?

Si claro, necesito saber qué es lo que entra y sale de mi cuenta para poder saber qué es lo que puedo gastar y lo que no.

9. ¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?

En realidad, no, yo sé que tengo mis gastos fijos por mes, pero no tengo un presupuesto como tal solo tengo un registro de lo que voy gastando.

10. ¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?

Cuando estoy realizando teletrabajo consumo por lo menos 2 veces a las semanas comida (almuerzo o cena) fuera del hogar. Cuando tengo que ir a la oficina al compro más cosas por antojos y esto es muy recurrente. Un día saque cuentas y eran más o menos 4 veces a la semana.

11. ¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?

No, las compras siempre las planifico. Hasta que tenga el dinero lo compro.

12. ¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?

Si claro, yo creo que a todos nos ha pasado que hemos querido algo que hemos visto y pensamos en que, ¿el yo trabajo...porque no me lo voy a comprar?

### Indicador N°2: Administración de ahorros

13. ¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?

En este momento si puedo ahorrar, pero no puedo ahorrar lo que a mi me gustaría poder hacerlo.

14. ¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?

**Si, yo normalmente ahorro, lo planifico con antelación.**

15. ¿En caso de tener que realizar algún gasto de emergencia, lo solventa mediante ahorros o lo hace mediante otro medio, cuál sería?

**A inicio de año hago un ahorro general pero no específico para emergencia, aunque no ahorro lo que me gustaría siempre ahorro lo que puedo... Si es un gasto pequeño uso el ahorro o la tarjeta de crédito y si es algo más grande le pido a mi hermana o a mi papá.**

16. ¿Tiene conocimiento sobre instrumentos que utilizan las entidades bancarias para poder realizar ahorro?

**Si, claro...pero no siempre se utilizan porque depende del uso que se necesite**

#### **Indicador N°3: Administración de deuda**

17. ¿Posee alguna deuda con prestamistas u otras entidades no supervisadas?

**No, jamás.**

18. ¿Tiene como costumbre analizar el porcentaje de peso que tiene sus deudas con respecto a sus ingresos?

**Si lo tengo, aproximadamente un 15% es el peso de mis deudas.**

19. ¿Este año se ha visto en la obligación de pedir dinero prestado para cubrir alguno de los gastos mensuales?

**Si me ha pasado, por la situación del país, No me pasa frecuentemente. Pero cuando sucede le pido dinero prestado a mi hermana o a mi papá.**

20. ¿Tiene tarjeta de crédito?, la utiliza normalmente para realizar el pago de sus gastos mensuales o qué utilización le da?

**Si, yo normalmente la utilizo para todos los pago, pero siempre pago al portado.**

21. ¿En este año ha tenido atraso en el pago de sus obligaciones? Cuáles

**No, este año no me he atraso con ninguna obligación.**

22. ¿Recibe frecuentemente llamadas de bancos o acreedores de créditos para que realice el pago de cuotas morosas?

**No, nunca me han llamado para cobrarme.**

23. ¿Lleva control con los estados de cuenta de créditos o tarjetas de los pagos amortizados?

**Trato de tener un control sobre esto, pero no poseo un control de esto como el que tengo con los ingresos y gastos.**

24. ¿Solicita dinero prestado a sus familiares, amigos o conocidos sin saber exactamente cuándo podrá pagarles?

**No, siempre que pido dinero préstamo a mi papá o a mi hermana les digo la fecha en la que les voy a pagar.**

#### ❖ Variable 2: Motivación laboral y personal

**Indicador N°1: Influencia en las necesidades fisiológicas**

25. ¿Ha tenido dificultad para satisfacer las necesidades de su hogar, como el alimento, alquiler, servicios públicos?

**No, siempre he podido pagar todas las necesidades inclusive cuando vivía solo.**

26. ¿Las complicaciones financieras han ocasionado problemas para conciliar el sueño?

**Si claro, me pasó que terminé la semana pagando todo lo básico, y me quedaron 6000 colones en cuenta, pero estaba preocupado por el llegaba a tener una emergencia o necesitaba algo.**

27. ¿Ha tenido que dejar a un lado actividades físicas o recreativas por falta de dinero?

**Si he dejado actividades, pero básicamente porque prefiero satisfacer otras necesidades que son más importantes.**

#### **Indicador N°2: Influencia Social**

28. ¿Ha tenido problemas o alguna dificultad en alguna relación de amistad o amorosa influenciada por el estrés o la tensión provocada por estas complicaciones?

**Si, por falta de comprensión con las amistades por no querer salir por falta de plata o porque tengo que gastar en otras cosas. Con relaciones amorosas, si porque no comprenden que no hay dinero para poder salir.**

29. ¿Se le dificulta poder asistir a actividades sociales con amigos o familiares debido a estas complicaciones financieras?

**Si, claro...y uno necesita salir, pero tengo que poner balanza lo que tengo que pagar y saber cuándo no puedo salir.**

30. ¿Se ha sentido excluido de algún grupo o amistad por presentar dificultades financieras?

**Si, diay|el que no le haya pasado, que dichoso, si pasa por el status que puede tener las amistades que no es igual que al de uno y mis posibilidades no están igual a la de ellos.**

#### **Indicador N°3: Influencia en Autorrealización**

31. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse profesionalmente debido a sus finanzas?

**Totalmente, me gustaría pagarme cursos, pero no me ha sido posible porque son muy costos y no me alcanza el dinero.**

32. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse cultural o recreativamente debido a sus finanzas?

**Si, por la balanza que debo tener en pagar mis gastos por el costo que tiene. Si quiero despejarme y relajarme, pero todo esto tiene un costo monetario alto y no siempre es posible.**

33. ¿Siente que ha tenido limitaciones para realizar actividades o deseos personales debido a estas dificultades?

**Si claro...un sueño que tengo es tener mi techo y no he podido por las dificultades financiera y por la situación del país no se ha podido.**

### ❖ Variable 3: Desempeño Laboral

#### Indicador N°1: Productividad y calidad

34. ¿Durante sus funciones laborales, ha recibido llamadas o visitas de acreedores de algunas de sus deudas?

**No, gracias a Dios.**

35. ¿Considera que las dificultades financieras (deudas, decisiones financieras, pagos, etc.) han afectado su concentración al momento de realizar sus labores?

**Si claro, con los trámites de la universidad. El hecho de tener que pagar la letra de cambio, saber que faltan 15 días y no tener dinero es muy complicado.**

36. ¿Mientras realiza sus funciones laborales ha dedicado tiempo en pensar en cómo resolver sus complicaciones financieras (deudas, pagos, gastos)?

**Si claro, pienso que he estado un 50% trabajando y un 50% pensando en que voy a hacer para poder cancelar mis obligaciones.**

## Indicador N°2: Actitud y relaciones interpersonales

37. ¿Ha llegado a considerar que la forma en que realiza sus funciones es en vano debido a que la remuneración que recibe no le alcanza para satisfacer sus necesidades y deseos?

**Totalmente, a uno le toca trabajar mucho y esto no se ve reflejado en el dinero que uno llega a tener.**

38. ¿Ha tenido algún problema, discusión o distanciamiento con compañeros de trabajo debido a su estado de ánimo provocado por las dificultades financieras?

**No, pero si he llegado "Apagado a trabajar" pero trato de mantenerme bien. A veces puedo estar triste, pero hablar con los compañeros lo saca a uno del rol.**

39. ¿Se ha llegado a sentir deprimido(a) y sin ganas de trabajar debido a dificultades en sus finanzas?

**No, aunque me gustaria tener una mejor calidad de vida.**

40. ¿Ha pensado en renunciar a su trabajo para poder utilizar a liquidación en deudas o gastos?

**Si he llegado en pensar en renunciar, pero para conseguir una empresa que me brinde un salario mejor para solventar las necesidades.**

41. ¿Qué aspecto de su vida laboral considera que podría cambiar si tuviera una buena solvencia económica?

**Un aspecto que mejoraria seria la productividad, el humor que tengo en el trabajo porque puedo sonreir por fuera, pero por dentro tengo un mar de problemas económicos.**

## Entrevistado N.º 2



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

Instrumento para el análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020

Estimado (a):

La presente entrevista presenta una serie de consultas abiertas referentes a la educación financiera y la influencia que esta posee en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

### I. Datos Generales:

1. **Nombre:** Entrevistado # 2
2. **Departamento en que labora:** Seguimiento de crédito, Banco Nacional de CR
3. **Puesto:** Ejecutivo de seguimiento
4. **Años de laborar en el departamento:** 6 años
5. **Edad:** 33 años

### ❖ Variable 1: Educación Financiera

6. ¿Describir con sus propias palabras, que es la educación financiera?

**Para mí es tener conocimiento de mis ingresos, gastos y cosas que son prioridades y determinar si realmente son lujos.**

7. ¿Considera que la educación financiera colabora en mejorar las finanzas personales (administración de los recursos financieros)?

**Si, sin duda es un factor muy importante para poder tener unas finanzas personales sanas y estables.**

**Indicador N°1: Administración de gastos e ingresos personales**

8. ¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?

A partir de este año 2020 sí he llevado un registro, pero antes no lo llevaba. Este registro es solo de los gastos fijos como celular, gasolina.

9. ¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?

Sí suelo tener un plan de gastos semanales, pero únicamente con los gastos fijos que voy a tener durante esa semana.

10. ¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?

Eso depende, pero normalmente de una semana por lo menos 3 veces, más que todo los fines de semana, sin estar presupuestados.

11. ¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?

Mmmm, no es tan común que realice compras sin planeárselas antes, tengo la costumbre de planificar todas las compras que hago con anterioridad.

12. ¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?

No nunca me ha pasado, pero si algo que veo me gusta mucho no escatimo en el precio, pero desde antes me gusta planificar esta compra.

**Indicador N°2: Administración de ahorros**

13. ¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?

Sí, con mis ingresos y mi liquidez sí tengo la posibilidad de ahorrar.

14. ¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?

### Indicador N°1: Administración de gastos e ingresos personales

8. ¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?

A partir de este año 2020 si he llevado un registro, pero antes no lo llevaba. Este registro es solo de los gastos fijos como celular, gasolina.

9. ¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?

Si suelo tener un plan de gastos semanales, pero únicamente con los gastos fijos que voy a tener durante esa semana.

10. ¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?

Eso depende, pero normalmente de una semana por lo menos 3 veces, más que todo los fines de semana, sin estar presupuestados.

11. ¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?

Mmmm|no es tan común que realice compras sin planeárselas antes, tengo la costumbre de planificar todas las compras que hago con anterioridad.

12. ¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?

No nunca me ha pasado, pero si algo que veo me gusta mucho no escatimo en el precio, pero desde antes me gusta planificar esta compra.

### Indicador N°2: Administración de ahorros

13. ¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?

Si, con mis ingresos y mi liquidez si tengo la posibilidad de ahorrar.

14. ¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?

Mmmm lo ahorro porque Investigué el precio y calculo cuanto tengo que ir ahorrando.

15. ¿En caso de tener que realizar algún gasto de emergencia, lo solventa mediante ahorros o lo hace mediante otro medio, cuál sería?

Depende de la situación, puede ser mediante los ahorros o puedo tomar la TC y pagar por cuotas, pero únicamente si pè que puedo pagar estas cuotas.

16. ¿Tiene conocimiento sobre instrumentos que utilizan las entidades bancarias para poder realizar ahorro?

Únicamente los instrumentos en la entidad que trabajo, no tengo relación con otras entidades bancarias.

#### Indicador N°3: Administración de deuda

17. ¿Posee alguna deuda con prestamistas u otras entidades no supervisadas?

No, aparte del Banco Nacional solo tengo deudas con la asociación del Banco Nacional

18. ¿Tiene como costumbre analizar el porcentaje de peso que tiene sus deudas con respecto a sus ingresos?

No, este porcentaje no tengo la costumbre de calcularlo.

19. ¿Este año se ha visto en la obligación de pedir dinero prestado para cubrir alguno de los gastos mensuales?

No, no he tenido que pedir dinero prestado.

20. ¿Tiene tarjeta de crédito?, la utiliza normalmente para realizar el pago de sus gastos mensuales o qué utilización le da?

Si tengo tarjeta de crédito, la utilizo únicamente para compras de la comida de la casa y con esto poder ganar puntos en la tarjeta.

21. ¿En este año ha tenido atraso en el pago de sus obligaciones? Cuáles

No, no he tenido ningún atraso en mis deudas.

22. ¿Recibe frecuentemente llamadas de bancos o acreedores de créditos para que realice el pago de cuotas morosas?

**No, no he recibido este tipo de llamadas.**

23. ¿Lleva control con los estados de cuenta de créditos o tarjetas de los pagos amortizados?

**Mmmm, al suelo revisar los estados de cuenta... pero honestamente no analizo cuanto amortizo únicamente cómo va el saldo.**

24. ¿Solicita dinero prestado a sus familiares, amigos o conocidos sin saber exactamente cuándo podrá pagarles?

**No, siempre que tengo que pedir dinero prestado, doy una fecha de pago.**

#### ❖ Variable 2: Motivación laboral y personal

##### Indicador N°1: Influencia en las necesidades fisiológicas

25. ¿Ha tenido dificultad para satisfacer las necesidades de su hogar, como el alimento, alquiler, servicios públicos?

**Si claro, si he tenido.** Me he sentido asustada y frustrada por no poder solventar la situación en un solo momento o he tenido que recortar las compras y no endeudarme.

26. ¿Las complicaciones financieras han ocasionado problemas para conciliar el sueño?

**Si, en muchas ocasiones no he podido dormir por la frustración y el estar pensando en cómo puedo bajar los costos**

27. ¿Ha tenido que dejar a un lado actividades físicas o recreativas por falta de dinero?

**Si claro, he tenido que dejar el gimnasio.**

### Indicador N°2: Influencia Social

28. ¿Ha tenido problemas o alguna dificultad en alguna relación de amistad o amorosa influenciada por el estrés o la tensión provocada por estas complicaciones?

**No he tenido este tipo de dificultades.**

29. ¿Se le dificulta poder asistir a actividades sociales con amigos o familiares debido a estas complicaciones financieras?

**Si claro, por falta de dinero y como decía al principio tengo que priorizar.**

30. ¿Se ha sentido excluido de algún grupo o amistad por presentar dificultades financieras?

**No, nunca me he sentido excluida.**

### Indicador N°3: Influencia en Autorrealización

31. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse profesionalmente debido a sus finanzas?

**Mmmm sí, porque tal vez me hubiera gustado estudiar otra carrera, ingresar en algún curso de Inglés para mejorar mi situación personal, pero por mis finanzas actuales no he podido hacerlo.**

32. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse cultural o recreativamente debido a sus finanzas?

**Si claro, el tema de salir de viaje, pasear en el país... lo he visto imposible por mi situación económica**

33. ¿Siente que ha tenido limitaciones para realizar actividades o deseos personales debido a estas dificultades?

**Si claro y todo esto me ha hecho sentir frustrada porque no es suficiente el trabajo y el dinero no alcanza, y uno se siente indispuesto.**

### ❖ Variable 3: Desempeño Laboral

#### Indicador N°1: Productividad y calidad

34. ¿Durante sus funciones laborales, ha recibido llamadas o visitas de acreedores de algunas de sus deudas?

**No, esto no me ha pasado.**

35. ¿Considera que las dificultades financieras (deudas, decisiones financieras, pagos, etc.) han afectado su concentración al momento de realizar sus labores?

**Si, esto es normal porque uno pasa pensando en eso, en cómo no estar moroso con las entidades.**

Si he sentido presión, pero es más que todo que quiero trabajar bien para poder mejorar mi puesto.

36. ¿Mientras realiza sus funciones laborales ha dedicado tiempo en pensar en cómo resolver sus complicaciones financieras (deudas, pagos, gastos)?

**Si claro, he tomado mi jornada laboral para pensar si tengo que hacer compras, como gastar menos, si tengo que disminuir algo de la canasta básica.**

#### Indicador N°2: Actitud y relaciones interpersonales

37. ¿Ha llegado a considerar que la forma en que realiza sus funciones es en vano debido a que la remuneración que recibe no le alcanza para satisfacer sus necesidades y deseos?

**Si claro que lo he pensado, lo he sentido y lo he vivido. El sentimiento mío es de frustración porque la remuneración no es como uno la dese.**

38. ¿Ha tenido algún problema, discusión o distanciamiento con compañeros de trabajo debido a su estado de ánimo provocado por las dificultades financieras?

**Que recuerde no he tenido problemas debido a esto, puede que me he llegado a no poner atención a lo que pasa a mi alrededor (como compañeros) por estar concentrada en mi situación.**

39. ¿Se ha llegado a sentir deprimido(a) y sin ganas de trabajar debido a dificultades en sus finanzas?

**No me he sentido deprimida, pero la frustración si la he sentido mucho.**

40. ¿Ha pensado en renunciar a su trabajo para poder utilizar a liquidación en deudas o gastos?

**Si lo he llegado a pensar en algún momento.**

41. ¿Qué aspecto de su vida laboral considera que podría cambiar si tuviera una buena solvencia económica?

**Me parece que tal vez me sentiría más relajada y motivada al momento de realizar mis funciones.**

## Entrevistado N. 03



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

Instrumento para el análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020

Estimado (a):

La presente entrevista presenta una serie de consultas abiertas referentes a la educación financiera y la influencia que esta posee en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

**I. Datos Generales:**

1. **Nombre:** Entrevistado # 3
2. **Departamento en que labora:** Seguimiento de crédito, Banco Nacional de CR
3. **Puesto:** Ejecutivo de seguimiento
4. **Años de laborar en el departamento:** 7 años
5. **Edad:** 36 años

❖ **Variable 1: Educación Financiera**

6. ¿Describir con sus propias palabras, que es la educación financiera?

A lo que entiendo es aprender en como uno manejar las finanzas y el recurso personal.

7. ¿Considera que la educación financiera colabora en mejorar las finanzas personales (administración de los recursos financieros)?

Si claro, una persona con estas bases se puede acomodar mejor porque se puede ir midiendo con los tiempos malos y teniendo ahorros para emergencias porque para eso es la educación

**Indicador N°1: Administración de gastos e ingresos personales**

8. ¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?

**No, ese tipo de registro no lo llevo.**

9. ¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?

**No...tengo una idea de lo que tengo que tengo que gastar, pero no tengo algo muy estructurado.**

10. ¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?

**Normalmente consumo este tipo de alimentos aproximadamente 2 veces por semana.**

11. ¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?

**Normalmente compro cosas que no tengo planificadas, porque si algo me gustó, me lo compro.**

12. ¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?

**Si claro, esto me ha pasado...alento que eso influye mucho el querer algo porque otro lo tiene y no porque sea necesario.**

**Indicador N°2: Administración de ahorros**

13. ¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?

**Si tengo la posibilidad, pero no es algo que tenga como costumbre de hacer.**

14. ¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?

**De ahorrarlo muy poco, si quiero algo lo llevo a comprar cuando tengo menos gastos o llevo a utilizar la tarjeta.**

15. ¿En caso de tener que realizar algún gasto de emergencia, lo solventa mediante ahorros o lo hace mediante otro medio, cuál sería?

Lo hago por otro medio y no por los ahorros, al tengo la posibilidad de hacerlo con mis ingresos, lo hago, pero si no lo solvento con la tarjeta de crédito.

16. ¿Tiene conocimiento sobre instrumentos que utilizan las entidades bancarias para poder realizar ahorro?

Si tengo el conocimiento de que hay varios tipos.

### Indicador N°3: Administración de deuda

17. ¿Posee alguna deuda con prestamistas u otras entidades no supervisadas?

No eso no tengo.

18. ¿Tiene como costumbre analizar el porcentaje de peso que tiene sus deudas con respecto a sus ingresos?

Si me ha entrado la curiosidad, pero sinceramente no he hecho el calculo de cuanto representan, solo la curiosidad, pero no lo he hecho.

19. ¿Este año se ha visto en la obligación de pedir dinero prestado para cubrir alguno de los gastos mensuales?

No, para mis gastos fijos mensuales hasta el momento no he pedido prestado.

20. ¿Tiene tarjeta de crédito?, la utiliza normalmente para realizar el pago de sus gastos mensuales o qué utilización le da?

Si... solo la uso cuando no tengo en el momento la posibilidad de hacer la compra o pago que debo de hacer y siempre trato de pagarla de contado

21. ¿En este año ha tenido atraso en el pago de sus obligaciones? Cuáles

No hasta el momento los pagos los he tenido al día.

22. ¿Recibe frecuentemente llamadas de bancos o acreedores de créditos para que realice el pago de cuotas morosas?

**No, ese tipo de llamadas no recibo porque no he tenido atrasos.**

23. ¿Lleva control con los estados de cuenta de créditos o tarjetas de los pagos amortizados?

**No, ese control no lo llevo, nunca me he fijado cuanto es de intereses y saldo**

24. ¿Solicita dinero prestado a sus familiares, amigos o conocidos sin saber exactamente cuándo podrá pagarles?

**Si claro, esto si me ha pasado.**

#### ❖ Variable 2: Motivación laboral y personal

**Indicador N°1: Influencia en las necesidades fisiológicas**

25. ¿Ha tenido dificultad para satisfacer las necesidades de su hogar, como el alimento, alquiler, servicios públicos?

**Si claro...he llegado a tener problemas para hacer frente a estas cosas como la luz, agua y educación de mis hijas..**

26. ¿Las complicaciones financieras han ocasionado problemas para conciliar el sueño?

**Ah si, esto es casi que diario...le puedo decir que por años me ha afectado muchas veces y me llega a afectar el sueño.**

27. ¿Ha tenido que dejar a un lado actividades físicas o recreativas por falta de dinero?

**Eso no me ha afectado mucho, cuando hay una recreativa (que me gusta hacer ciclismo) siempre llevo a inscribirme. Claro que se me complica porque tengo que sacrificar cosas, pero si lo he logrado.**

### Indicador N°2: Influencia Social

28. ¿Ha tenido problemas o alguna dificultad en alguna relación de amistad o amorosa influenciada por el estrés o la tensión provocada por estas complicaciones?

**Este tipo de estrés me ha generado problemas con amistades, compañeros, familiares, mi pareja...con todos.**

29. ¿Se le dificulta poder asistir a actividades sociales con amigos o familiares debido a estas complicaciones financieras?

**Claro, con amistades he tenido que tal vez cancelar o no ir por falta del dinero.**

30. ¿Se ha sentido excluido de algún grupo o amistad por presentar dificultades financieras?

**Si claro, esto me ha pasado porque a veces con grupos de amistad con los que uno se rodea existen diferentes realidades económicas y saben que tal vez uno está más limitado de dinero que ellos y lo excluyen a uno al hacer actividades porque uno no tiene la posibilidad.**

### Indicador N°3: Influencia en Autorrealización

31. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse profesionalmente debido a sus finanzas?

**Yo siento que sí, porque he escogido hacerles frente a las cosas de la casa como a la educación de mis hijas y he dejado de hacer cosas para mí y no estoy en condiciones para poder pagar cosas que sean para mí.**

32. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse cultural o recreativamente debido a sus finanzas?

**Si también, con esto me he visto afectado.**

33. ¿Siente que ha tenido limitaciones para realizar actividades o deseos personales debido a estas dificultades?

**Si correcto, hay muchas metas y planes que tengo estancados o ni siquiera iniciados por la situación económica que tengo.**

✦ **Variable 3: Desempeño Laboral**

**Indicador N°1: Productividad y calidad**

34. ¿Durante sus funciones laborales, ha recibido llamadas o visitas de acreedores de algunas de sus deudas?

No, hasta el momento nunca.

35. ¿Considera que las dificultades financieras (deudas, decisiones financieras, pagos, etc.) han afectado su concentración al momento de realizar sus labores?

**Ah sí claro, este tipo de estrés y preocupación que me da esta situación me distrae a la hora del trabajo y me llega a afectar a nivel laboral por la tensión y la preocupación, porque me falta cosas por cubrir.**

36. ¿Mientras realiza sus funciones laborales ha dedicado tiempo en pensar en cómo resolver sus complicaciones financieras (deudas, pagos, gastos)?

**Sí llego a analizar las soluciones mientras trabajo, pero muchas veces como no tengo respuesta de que hacer, me llega a afectar.**

**Indicador N°2: Actitud y relaciones interpersonales**

37. ¿Ha llegado a considerar que la forma en que realiza sus funciones es en vano debido a que la remuneración que recibe no le alcanza para satisfacer sus necesidades y deseos?

**La verdad sí lo siento así, porque a veces llego a hacer trabajos que no son remunerados y esto no me genera nada, sí hay que**

estar detrás de compañeros y cosas me quita tiempo y no me generan ganancias para satisfacer esas necesidades.

38. ¿Ha tenido algún problema, discusión o distanciamiento con compañeros de trabajo debido a su estado de ánimo provocado por las dificultades financieras?

Ah sí claro, de hecho, unos compañeros son más de confianza y años y esto los hace comprensivos y no le reclaman, pero no todos reaccionan igual a mi estado de ánimo. Por mi estado de ánimo he llegado a tal vez tratar mal a alguien por el mismo estrés y me ha generado problemas con jefaturas.

39. ¿Se ha llegado a sentir deprimido(a) y sin ganas de trabajar debido a dificultades en sus finanzas?

Sí claro, esto pasa muy frecuente por la desesperación de saber que me maté todo el mes y llegue a hacer bien mi trabajo y no me fue en el como yo quisiera, ni el quiera como yo necesitaba. Siento que tengo un techo en mi trabajo, pero los gastos siguen subiendo. He pensado en renunciar y dejar todo, pero ya uno con cabeza fría pienso en que por la situación del país sería una lotería topar con suerte en otro trabajo.

40. ¿Ha pensado en renunciar a su trabajo para poder utilizar a liquidación en deudas o gastos?

Eso lo he pensado, pero no para pagar deudas si no pensando en que tengo ya varios años de trabajar, vacaciones y se que me pagarían bastante y tal vez con esto puedo crear un negocio con la liquidación y FCL, pero también lo medito y sin una buena administración lo puedo gastar en días y no puedo tomar esta decisión porque mi familia depende de mí.

41. ¿Qué aspecto de su vida laboral considera que podría cambiar si tuviera una buena solvencia económica?

Yo siento que trabajaría con menos estrés y mi concentración sería mayor porque tendría más paz y no tendría tantos problemas con mis compañeros. Me podría enfocar más en mejorar mi forma de trabajar porque el tiempo que gasto en pensar como pagar, lo tomo en pensar cómo mejorar mi rendimiento.

## Entrevistado N. 04



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

Instrumento para el análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020

Estimado (a):

La presente entrevista presenta una serie de consultas abiertas referentes a la educación financiera y la influencia que esta posee en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

### I. Datos Generales:

1. **Nombre:** Entrevistado # 4
2. **Departamento en que labora:** Seguimiento de crédito, Banco Nacional de CR
3. **Puesto:** Ejecutivo de seguimiento
4. **Años de laborar en el departamento:** 9 años
5. **Edad:** 41 años

### ❖ Variable 1: Educación Financiera

6. ¿Describir con sus propias palabras, que es la educación financiera?

Para mí es tener un conocimiento básico de cómo poder tener un control de lo que son los ingresos y las salidas de dinero y con esto tratar de tener un balance para no gastar más de lo que tenemos.

7. ¿Considera que la educación financiera colabora en mejorar las finanzas personales (administración de los recursos financieros)?

**Si claro que la educación financiera logra mejorar las finanzas personales.**

### Indicador N°1: Administración de gastos e ingresos personales

8. ¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?

**Si, trato de tener un registro de mis ingresos y gastos fijos todos los meses.**

9. ¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?

**Si claro, lo tenemos familiarmente, pero son de los gastos fijos del hogar se puede decir que planificamos el 90% de mis gastos.**

10. ¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?

**Este tipo de compras las realizó como mucho 2 veces a la semana.**

11. ¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?

**No tengo esta costumbre, siempre trato de planificar las cosas que quiero comprar.**

12. ¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?

**No...nunca he llegado a realizar compras por esta razón.**

### Indicador N°2: Administración de ahorros

13. ¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?

**No, en estos momentos no tengo la posibilidad para ahorrar, a inicios de año si teníamos, pero ahorita no lo tenemos.**

14. ¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?

**Siempre que deseo algo lo ahorro y hasta no tener el 100% no lo compro.**

15. ¿En caso de tener que realizar algún gasto de emergencia, lo solventa mediante ahorros o lo hace mediante otro medio, cuál sería?

**Como familia tenemos un ahorro pequeño de emergencia, pero no se pudo continuar, pero ese dinero lo tenemos guardado, en dado caso de una emergencia se tomaría de ese ahorro, pero se trataría de reponer.**

16. ¿Tiene conocimiento sobre instrumentos que utilizan las entidades bancarias para poder realizar ahorro?

**Si claro, he trabajado con ahorro programado y fondos de inversión.**

#### **Indicador N°3: Administración de deuda**

17. ¿Posee alguna deuda con prestamistas u otras entidades no supervisadas?

**No cuento con este tipo de deuda**

18. ¿Tiene como costumbre analizar el porcentaje de peso que tiene sus deudas con respecto a sus ingresos?

**Las deudas que tengo son pequeñas, pero calculo que es un 3%**

19. ¿Este año se ha visto en la obligación de pedir dinero prestado para cubrir alguno de los gastos mensuales?

**No tuve que pedir prestado, pero tuvimos que reducir nuestros gastos a la mitad y lo único que pedimos un financiamiento fue para apagar el alquiler.**

20. ¿Tiene tarjeta de crédito?, la utiliza normalmente para realizar el pago de sus gastos mensuales o qué utilización le da?

**Si, compro el diario de la casa y lo pago ahí mismo a contado para ganar puntos.**

21. ¿En este año ha tenido atraso en el pago de sus obligaciones? Cuáles

**No, no he tenido ningún tipo de atraso.**

22. ¿Recibe frecuentemente llamadas de bancos o acreedores de créditos para que realice el pago de cuotas morosas?

**No, nunca me ha pasado.**

23. ¿Lleva control con los estados de cuenta de créditos o tarjetas de los pagos amortizados?

**Si claro, llevo un control para ver cuanto he amortizado y ahorita voy por un 50% de la deuda que actualmente tengo.**

24. ¿Solicita dinero prestado a sus familiares, amigos o conocidos sin saber exactamente cuándo podrá pagarles?

**No, honestamente no he tenido que llegar a ese punto...en algún momento uno cree que va a tener que hacerlo, pero he encontrado otra solución.**

#### ❖ **Variable 2: Motivación laboral y personal**

**Indicador N°1: Influencia en las necesidades fisiológicas**

25. ¿Ha tenido dificultad para satisfacer las necesidades de su hogar, como el alimento, alquiler, servicios públicos?

**Si claro que se me ha dificultado satisfacer estas necesidades.**

26. ¿Las complicaciones financieras han ocasionado problemas para conciliar el sueño?

**Si claro, pensando en el futuro... en cómo va a salir uno adelante con los gastos fijos del hogar.**

27. ¿Ha tenido que dejar a un lado actividades físicas o recreativas por falta de dinero?

**Si claro, he tenido que recortar y este tipo de actividades son los primeros gastos que he reducido.**

### Indicador N°2: Influencia Social

28. ¿Ha tenido problemas o alguna dificultad en alguna relación de amistad o amorosa influenciada por el estrés o la tensión provocada por estas complicaciones?

**Mmmm, no vieras que esto no me ha afecta, ha sido lo contrario, ha sido cuando la relación en pareja se ha fortalecido.**

29. ¿Se le dificulta poder asistir a actividades sociales con amigos o familiares debido a estas complicaciones financieras?

**Si claro, básicamente por priorizar y no gastar el dinero que tengo destinado para mis gastos del mes.**

30. ¿Se ha sentido excluido de algún grupo o amistad por presentar dificultades financieras?

**No, esto no me ha pasado...por lo menos que yo lo haya sentido.**

### Indicador N°3: Influencia en Autorrealización

31. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse profesionalmente debido a sus finanzas?

**Por reducir gastos me ha impedido terminar la universidad, estudiar Inglés y cosas que aumentan mi aspecto profesional.**

32. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse cultural o recreativamente debido a sus finanzas?

**Si claro, he tenido que dejar a un lado este tipo de actividades por esta situación**

33. ¿Siente que ha tenido limitaciones para realizar actividades o deseos personales debido a estas dificultades?

**Si claro esta situación la he pasado.**

❖ **Variable 3: Desempeño Laboral**

**Indicador NP1: Productividad y calidad**

34. ¿Durante sus funciones laborales, ha recibido llamadas o visitas de acreedores de algunas de sus deudas?

**No, esto no me ha pasado.**

35. ¿Considera que las dificultades financieras (deudas, decisiones financieras, pagos, etc.) han afectado su concentración al momento de realizar sus labores?

**Si claro, en algunos momentos estas situaciones me han afectado la concentración al trabajar.**

36. ¿Mientras realiza sus funciones laborales ha dedicado tiempo en pensar en cómo resolver sus complicaciones financieras (deudas, pagos, gastos)?

**Si claro, esto me ha pasado tal vez no tanto, pero esto lo limita a dar el 100% en el trabajo.**

**Indicador NP2: Actitud y relaciones interpersonales**

37. ¿Ha llegado a considerar que la forma en que realiza sus funciones es en vano debido a que la remuneración que recibe no le alcanza para satisfacer sus necesidades y deseos?

**Pues si claro, esto lo he llegado a pensar.**

38. ¿Ha tenido algún problema, discusión o distanciamiento con compañeros de trabajo debido a su estado de ánimo provocado por las dificultades financieras?

**No este tipo de situaciones nunca las he vivido en mi trabajo.**

39. ¿Se ha llegado a sentir deprimido(a) y sin ganas de trabajar debido a dificultades en sus finanzas?

**No más, bien he sentido que tengo que trabajar más y ver como se hace para generar más Ingresos**

40. ¿Ha pensado en renunciar a su trabajo para poder utilizar a liquidación en deudas o gastos?

**No, la verdad tomar esa decisión nunca ha pasado por mi cabeza.**

41. ¿Qué aspecto de su vida laboral considera que podría cambiar si tuviera una buena solvencia económica?

Yo creo que todo seguiría igual, no me limitaría y no pienso en bajar mi ritmo si no que sigo buscando nuevos ingresos. En mi vida personal si cambiaría ya que uno no se limitaría en salir, poder ahorrar para hacer viajes, compras.

## Entrevistado N. 05



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

Instrumento para el análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020

Estimado (a):

La presente entrevista presenta una serie de consultas abiertas referentes a la educación financiera y la influencia que esta posee en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

### I. Datos Generales:

1. **Nombre:** Entrevistado # 5
2. **Departamento en que labora:** Seguimiento de crédito, Banco Nacional de CR
3. **Puesto:** Ejecutivo de seguimiento
4. **Años de laborar en el departamento:** 8 años
5. **Edad:** 28 años

### ❖ Variable 1: Educación Financiera

6. ¿Describir con sus propias palabras, que es la educación financiera?

**Para mí la educación financiera es saber en que gastar y saber si lo en lo que vamos a gastar es importante y con esto recortar gastos.**

7. ¿Considera que la educación financiera colabora en mejorar las finanzas personales (administración de los recursos financieros)?

**Si claro, eso colabora mucho en nuestras finanzas.**

### Indicador N°1: Administración de gastos e ingresos personales

8. ¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?

**Sinceramente, lo traté de hacer 3 veces, pero no he logrado concretar el objetivo de ese registro**

9. ¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?

**Eso sí lo tengo, familiarmente sí lo llevamos...pero únicamente los gastos fijos.**

10. ¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?

**Como de 2 a 4 veces a la semana, siempre trato de comer en la casa, pero a veces no puedo.**

11. ¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?

**Si eso me pasa, cosas que no tenía pensado comprar y al final lo compro, me declaro comprador compulsivo.**

12. ¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?

**Tal vez en algún momento de la vida, pero la mayoría de las cosas es únicamente porque me gustan.**

### Indicador N°2: Administración de ahorros

13. ¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?

**En este momento no tengo la posibilidad de ahorrar por los gastos que tengo. Ahorita no estoy en condiciones para ahorrar.**

14. ¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?

**Si trato de ahorrarlo, pero si tengo la posibilidad lo compro sin ahorrarlo**

15. ¿En caso de tener que realizar algún gasto de emergencia, lo solventa mediante ahorros o lo hace mediante otro medio, cuál sería?

**Siempre he manejado algún tipo de ahorro, pero ahorita no lo tengo por los gastos de mi casa, pero mi esposa tiene una tarjeta de crédito y la usamos para eso.**

16. ¿Tiene conocimiento sobre instrumentos que utilizan las entidades bancarias para poder realizar ahorro?

**Si, claro!!...adicional del banco nacional si he estado interesado en ponerlo a invertir algún tipo de dinero.**

#### **Indicador N°3: Administración de deuda**

17. ¿Posee alguna deuda con prestamistas u otras entidades no supervisadas?

**No, únicamente la asociación del Banco Nacional.**

18. ¿Tiene como costumbre analizar el porcentaje de peso que tiene sus deudas con respecto a sus ingresos?

**Eso si, porque si no me sobregiro**

19. ¿Este año se ha visto en la obligación de pedir dinero prestado para cubrir alguno de los gastos mensuales?

**En los 3 meses anteriores si he tenido que hacerlo.**

20. ¿Tiene tarjeta de crédito?, la utiliza normalmente para realizar el pago de sus gastos mensuales o qué utilización le da?

**No, solo la de mi esposa y la utilizamos para comprar el alimento del hogar y en caso de emergencia, pero se paga de contado.**

21. ¿En este año ha tenido atraso en el pago de sus obligaciones? Cuáles

**No, no hemos estado atrasado.**

22. ¿Recibe frecuentemente llamadas de bancos o acreedores de créditos para que realice el pago de cuotas morosas?

¡No, esto no!

23. ¿Lleva control con los estados de cuenta de créditos o tarjetas de los pagos amortizados?

**Si, la reviso quincenalmente.**

24. ¿Solicita dinero prestado a sus familiares, amigos o conocidos sin saber exactamente cuándo podrá pagarles?

**Si lo he hecho, a mi padre...más que todo en estos últimos meses.**

#### ❖ Variable 2: Motivación laboral y personal

##### Indicador N°1: Influencia en las necesidades fisiológicas

25. ¿Ha tenido dificultad para satisfacer las necesidades de su hogar, como el alimento, alquiler, servicios públicos?

**Si se ha dificultado, y hemos tenido que recortar el uso de los alimentos y servicios públicos.**

26. ¿Las complicaciones financieras han ocasionado problemas para conciliar el sueño?

**Mmmm si, me causa estrés y si me ha llegado a pasar en algún momento.**

27. ¿Ha tenido que dejar a un lado actividades físicas o recreativas por falta de dinero?

**Si claro, por lo menos actividades recreativas.... no hemos salido mucho.**

##### Indicador N°2: Influencia Social

28. ¿Ha tenido problemas o alguna dificultad en alguna relación de amistad o amorosa influenciada por el estrés o la tensión provocada por estas complicaciones?

**En algún momento el ambiente en la casa se puso tenso porque hay discusiones en que recortar y como asumir los gastos.**

29. ¿Se le dificulta poder asistir a actividades sociales con amigos o familiares debido a estas complicaciones financieras?

**Las actividades sociales con los amigos si hemos tenido que dejarlas.**

30. ¿Se ha sentido excluido de algún grupo o amistad por presentar dificultades financieras?

**Si claro, más que todo de amistad.**

#### **Indicador NP3: Influencia en Autorrealización**

31. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse profesionalmente debido a sus finanzas?

**Mmm no, eso no se me ha afectado.**

32. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse cultural o recreativamente debido a sus finanzas?

**Si claro, porque todo eso incluye gastos y hay que tener prioridades.**

33. ¿Siente que ha tenido limitaciones para realizar actividades o deseos personales debido a estas dificultades?

**Si claro, me gustaria tener cursos, pero salen caros y un sueño mio estudiar aviación, pero por esto no puedo.**

❖ **Variable 3: Desempeño Laboral**

**Indicador N°1: Productividad y calidad**

34. ¿Durante sus funciones laborales, ha recibido llamadas o visitas de acreedores de algunas de sus deudas?

**No me ha pasado.**

35. ¿Considera que las dificultades financieras (deudas, decisiones financieras, pagos, etc.) han afectado su concentración al momento de realizar sus labores?

**No, esto no me ha afectado.**

36. ¿Mientras realiza sus funciones laborales ha dedicado tiempo en pensar en cómo resolver sus complicaciones financieras (deudas, pagos, gastos)?

**Si sinceramente eso sí me ha pasado, trato de que no, pero siempre pasa.**

**Indicador N°2: Actitud y relaciones interpersonales**

37. ¿Ha llegado a considerar que la forma en que realiza sus funciones es en vano debido a que la remuneración que recibe no le alcanza para satisfacer sus necesidades y deseos?

**Si sinceramente sí lo he llegado a pensar por la cantidad de trabajo que a veces uno tiene.**

38. ¿Ha tenido algún problema, discusión o distanciamiento con compañeros de trabajo debido a su estado de ánimo provocado por las dificultades financieras?

**No, esto no me ha pasado.**

39. ¿Se ha llegado a sentir deprimido(a) y sin ganas de trabajar debido a dificultades en sus finanzas?

**Mmm no esto no me ha pasado, porque tengo que trabajar para afrontar los pagos.**

40. ¿Ha pensado en renunciar a su trabajo para poder utilizar a liquidación en deudas o gastos?

**No, esto no lo he llegado a pensar**

41. ¿Qué aspecto de su vida laboral considera que podría cambiar si tuviera una buena solvencia económica?

**Podría trabajar más motivado, menos estresado ya que el sobre endeudamiento estresa y por ende mi mente no está al 100 enfocado a veces del todo en mi trabajo. Dado en mención lo anterior podría beneficiarme profesional y económicamente en el área en el que me encuentro tanto por una actitud positiva como un buen rendimiento laboral**

## Entrevistado N. °6



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA**

Instrumento para el análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el año 2020

Estimado (a):

La presente entrevista presenta una serie de consultas abiertas referentes a la educación financiera y la influencia que esta posee en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores.

**I. Datos Generales:**

1. **Nombre:** Entrevistado # 6
2. **Departamento en que labora:** Seguimiento de crédito, Banco Nacional de CR
3. **Puesto:** Ejecutivo de seguimiento
4. **Años de laborar en el departamento:** 5 años
5. **Edad:** 30 años

❖ **Variable 1: Educación Financiera**

6. ¿Describir con sus propias palabras, que es la educación financiera?

**La educación financiera es una práctica que todo ciudadano debe de realizar, desde la escuela porque esto enseña a las personas como administrar el hogar y nos puede enseñar de qué manera utilizar el dinero y las finanzas personales.**

7. ¿Considera que la educación financiera colabora en mejorar las finanzas personales (administración de los recursos financieros)?

Si claro, si logra estabilizarlas finanzas porque desde que se empieza a laborar y no se tiene educación financiera empiezan los problemas económicos

**Indicador N°1: Administración de gastos e ingresos personales**

8. ¿Lleva algún registro de todos sus ingresos y gastos mensuales?

Si lo tengo, pero un registro ordenado no, pero si se cuánto ingreso tengo y semanalmente cuanto puedo gastar

9. ¿Realiza la planificación de sus gastos mensuales según sus ingresos (presupuesto)?

Si, el presupuesto lo hago por semana, pero si llevo un registro de cuanto puedo gastar y cuanto no podria.

10. ¿Con qué frecuencia consume alimentos realizados fuera del hogar, como restaurantes, sodas, etc.?

Puede ser de 8 a 10 veces al mes en pulperias y en restaurantes de 1 a 2 veces al mes.

11. ¿Con qué frecuencia realiza compras sin haberla planificado con anterioridad?

No, todas las compras están planificadas.

12. ¿En algún momento ha querido comprar algo porque algún amigo, familiar o conocido lo compró?

No, más que todo soy del pensamiento de que si lo quiero y si lo necesito, porque si veo que no lo necesito, no lo compro.

**Indicador N°2: Administración de ahorros**

13. ¿Cuenta con la posibilidad según sus ingresos y gastos de ahorrar?

Si claro, aunque poco, pero si puedo ahorrar.

14. ¿Cuándo tiene algún deseo o sueño de obtener algo, ahorra para obtenerlo?

Si en el mes tuve la posibilidad de adquirirlo porque tuve menos gastos lo compro y así no gasto mis ahorros.

15. ¿En caso de tener que realizar algún gasto de emergencia, lo solventa mediante ahorros o lo hace mediante otro medio, cuál sería?

**Las emergencias las he trabajado con las tarjetas de crédito.**

16. ¿Tiene conocimiento sobre instrumentos que utilizan las entidades bancarias para poder realizar ahorro?

**Si, claro**

#### **Indicador N°3: Administración de deuda**

17. ¿Posee alguna deuda con prestamistas u otras entidades no supervisadas?

**No, con ningún prestamista informal.**

18. ¿Tiene como costumbre analizar el porcentaje de peso que tiene sus deudas con respecto a sus ingresos?

**No lo mido por porcentaje, pero sí conscientemente sé, cuanto me representan.**

19. ¿Este año se ha visto en la obligación de pedir dinero prestado para cubrir alguno de los gastos mensuales?

**Mmmm, no este año no me he visto la obligación de pedir prestado para mis gastos mensuales, pero lo que fue para arreglos de casa sí tuve que pedir prestado.**

20. ¿Tiene tarjeta de crédito?, la utiliza normalmente para realizar el pago de sus gastos mensuales o qué utilización le da?

**Actualmente no tengo.**

21. ¿En este año ha tenido atraso en el pago de sus obligaciones? Cuáles

**No, este año no he tenido atraso, intento ser puntual por los intereses moratorios.**

22. ¿Recibe frecuentemente llamadas de bancos o acreedores de créditos para que realice el pago de cuotas morosas?

**Solo de conape, pero fue por un error.**

23. ¿Lleva control con los estados de cuenta de créditos o tarjetas de los pagos amortizados?

**Si esto si lo llevo, pero lo veo en los sistemas de las entidades.**

24. ¿Solicita dinero prestado a sus familiares, amigos o conocidos sin saber exactamente cuándo podrá pagarles?

**No, siempre les indico cuando se los puedo pagar, normalmente es diciembre con el aguinaldo.**

#### ❖ Variable 2: Motivación laboral y personal

##### **Indicador N°1: Influencia en las necesidades fisiológicas**

25. ¿Ha tenido dificultad para satisfacer las necesidades de su hogar, como el alimento, alquiler, servicios públicos?

**Al inicio del crédito de la casa, mi esposa se quedó sin trabajo y yo me tuve que hacer cargo de los gastos de la casa y tuvimos que reducir gastos.**

26. ¿Las complicaciones financieras han ocasionado problemas para conciliar el sueño?

**Si claro, esto me afecto bastante el sueño.**

27. ¿Ha tenido que dejar a un lado actividades físicas o recreativas por falta de dinero?

**Si, en mi caso tuve que dejar a un lado el gimnasio por esta situación**

### Indicador N°2: Influencia Social

28. ¿Ha tenido problemas o alguna dificultad en alguna relación de amistad o amorosa influenciada por el estrés o la tensión provocada por estas complicaciones?

Si claro esto afecta bastante fuerte y nos afecta mucho en esos momentos y por mi experiencia, pienso que es una de las causas en que las familias podrían separarse.

29. ¿Se le dificulta poder asistir a actividades sociales con amigos o familiares debido a estas complicaciones financieras?

Ah si claro, esas salidas se convertían en gastos no planificados y en esto se podría gastar hasta 25 000 colones y es dinero que necesitaba utilizar para otras cosas, por lo que esto se tuvo que reducir.

30. ¿Se ha sentido excluido de algún grupo o amistad por presentar dificultades financieras?

No precisamente, si no que uno ha tenido que rechazar reuniones con amigos y como uno rechaza más de una vez ya no lo invitan, pero siento que no está relacionada por la falta de ingresos.

### Indicador N°3: Influencia en Autorrealización

31. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse profesionalmente debido a sus finanzas?

Si claro, en mi caso tuve que pagar la universidad desde que empecé a trabajar, pero al adquirir la casa y mi esposa quedarse sin trabajo tuve que dejar de estudiar.

32. ¿Ha tenido complicaciones para poder desarrollarse cultural o recreativamente debido a sus finanzas?

Ah si claro, eso tuve que dejarlo porque son gastos no planificados y al ser en familia todo se encarece y yo soy el proveedor de todo.

33. ¿Siente que ha tenido limitaciones para realizar actividades o deseos personales debido a estas dificultades?

No, realmente no.

↻ **Variable 3: Desempeño Laboral**

**Indicador N°1: Productividad y calidad**

34. ¿Durante sus funciones laborales, ha recibido llamadas o visitas de acreedores de algunas de sus deudas?

**Nunca me ha pasado.**

35. ¿Considera que las dificultades financieras (deudas, decisiones financieras, pagos, etc.) han afectado su concentración al momento de realizar sus labores?

**Si claro si me afecto, porque uno esta pensando en esas cosas, más que todo en que uno trabaja y eso no llega a cumplir la necesidad y eso si lo afecta psicológicamente.**

36. ¿Mientras realiza sus funciones laborales ha dedicado tiempo en pensar en cómo resolver sus complicaciones financieras (deudas, pagos, gastos)?

**No, porque los números ya estaban hechos pero la situación no iba a cambiar por más que pensara, si me preocupaba, pero no había mucho que pensar.**

**Indicador N°2: Actitud y relaciones interpersonales**

37. ¿Ha llegado a considerar que la forma en que realiza sus funciones es en vano debido a que la remuneración que recibe no le alcanza para satisfacer sus necesidades y deseos?

**Si en parte, porque uno le destina más tiempo al trabajo de lo que se debe, pero por la situación económica del país se le pone un techo a los ingresos, y pienso que si uno ganara más, fijo gastaría más debido a que siempre sentimos que no nos alcanza porque creamos nuevas necesidades pero si tuviera mejor ingreso tuviera mejores cosas.**

38. ¿Ha tenido algún problema, discusión o distanciamiento con compañeros de trabajo debido a su estado de ánimo provocado por las dificultades financieras?

**Únicamente por las salidas de grupo después del trabajo, pero indirectamente uno se distancia.**

39. ¿Se ha llegado a sentir deprimido(a) y sin ganas de trabajar debido a dificultades en sus finanzas?

**No, eso no lo llegué a sentir.**


40. ¿Ha pensado en renunciar a su trabajo para poder utilizar a liquidación en deudas o gastos?

**No, en esto no pensé...más que todo lo que pensé fue buscar un trabajo aparte del que tengo.**

41. ¿Qué aspecto de su vida laboral considera que podría cambiar si tuviera una buena solvencia económica?

**Personalmente, separo mucho lo que uno hace por la retribución económica...en algunos casos trabajé solo por el dinero, pero ahorita en lo que trabajo me gusta pero mi salario lo recibo por algo que me gusta hacer pero laboralmente no me afectaría, únicamente siento que cambiaría mi vida personal pero laboral no.**

## Anexo N.º 2. Consentimientos firmados



San José, 15 de diciembre del 2020.

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por este medio yo Silvia Muñoz Segreda ,cédula 1-1334-0945 declaro libre y voluntariamente que se me ha explicado mi participación en la investigación sobre el "análisis de la Influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el segundo semestre del año 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y el análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista grabada en formato de audio de manera virtual aceptando conscientemente de que dichas grabaciones podrán ser de acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

El señor Daniel Cascante Fernández, encargado de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarla y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis del Sr. Daniel Cascante Fernández e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

<p><b>SILVIA MARIA MUÑOZ SEGREDA</b></p> <p style="font-size: small;">Firmado digitalmente por SILVIA MARIA MUÑOZ SEGREDA Fecha: 2020.12.17 12:07:21 -06'00'</p>	<p><b>DANIEL ENRIQUE CASCANTE FERNANDEZ (FIRMA)</b></p> <p style="font-size: small;">Firmado digitalmente por DANIEL ENRIQUE CASCANTE FERNANDEZ (FIRMA) Fecha: 2020.12.17 16:23:38 -06'00'</p>
Firma Participante	Firma Investigador

San José, 15 de diciembre del 2020.

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Edgardo Montero Badilla ,cédula 4-0205-0560 declaro libre y voluntariamente que se me ha explicado mi participación en la investigación sobre el "análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el segundo semestre del año 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y el análisis de esta Investigación.

Acepto realizar la entrevista grabada en formato de audio de manera virtual aceptando conscientemente de que dichas grabaciones podrán ser de acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta Investigación.

El señor Daniel Cascante Fernández, encargado de esta Investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la Investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la Investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la Investigación, lectura, defensa de tesis del Sr. Daniel Cascante Fernández e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

EDGARDO  
MONTERO  
BADILLA (FIRMA)

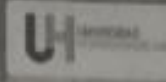
Firmado digitalmente por  
EDGARDO MONTERO  
BADILLA (FIRMA)  
Fecha: 2020.12.17  
11:26:47 -05'00'

Firma Participante

DANIEL ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNANDEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
DANIEL ENRIQUE CASCANTE  
FERNANDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.12.17 16:25:11  
-05'00'

Firma Investigador



San José, 17 de diciembre del 2020

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Oscar Muñoz Segreda, cédula 1-1010-0368 declaro libre y voluntariamente que se me ha explicado mi participación en la investigación sobre el "análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el segundo semestre del año 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y el análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista grabada en formato de audio de manera virtual aceptando conscientemente de que dichas grabaciones podrán ser de acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

El señor Daniel Cascante Fernández, encargado de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisadas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis del Sr. Daniel Cascante Fernández e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

Firma Participante

DANIEL ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNÁNDEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por DANIEL ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNÁNDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.12.23  
10:10:07 -06:00'

Firma Investigador

San José, 18 de diciembre del 2020.

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Javier Barboza Fernández, cédula 1-1548-0531 declaro libre y voluntariamente que se me ha explicado mi participación en la investigación sobre el "análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el segundo semestre del año 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y el análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista grabada en formato de audio de manera virtual aceptando conscientemente de que dichas grabaciones podrán ser de acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

El señor Daniel Cascante Fernández, encargado de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis del Sr. Daniel Cascante Fernández e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

JAVIER FRANCISCO  
BARBOZA  
FERNANDEZ  
(FIRMA)

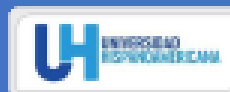
Firmado digitalmente por  
JAVIER FRANCISCO  
BARBOZA FERNANDEZ  
(FIRMA)  
Fecha: 2020.12.18  
06:12:40 -0600'

Firma Participante

DANIEL ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNANDEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por DANIEL ENRIQUE  
CASCANTE  
FERNANDEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.12.21  
12:21:53 -0600'

Firma Investigador



San José, 22 de diciembre del 2020.

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por este medio yo Alex Solano Miranda ,cédula 1-1438-0644 declaro libre y voluntariamente que se me ha explicado mi participación en la investigación sobre el "análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el segundo semestre del año 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y el análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista grabada en formato de audio de manera virtual aceptando conscientemente de que dichas grabaciones podrán ser de acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

El señor Daniel Cascante Fernández, encargado de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisarlas y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.


Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis del Sr. Daniel Cascante Fernández e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

ALEX ALBERTO SOLANO MIRANDA (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por ALEX ALBERTO SOLANO MIRANDA (FIRMA)  
 Fecha: 2020.12.04 16:17:00 -05'00'

Firma Participante

DANIEL ENRIQUE CASCANTE FERNANDEZ (FIRMA)  
 Firmado digitalmente por DANIEL ENRIQUE CASCANTE FERNANDEZ (FIRMA)  
 Fecha: 2020.12.22 17:19:25 -06'00'

Firma Investigador

  
San José, 17 de diciembre del 2020


**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**


Por este medio yo Jose Rubén Muñoz Segreda ,cédula 1-1197-0212 declaro libre y voluntariamente que se me ha explicado mi participación en la investigación sobre el "análisis de la influencia de la educación financiera en la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad seguimiento de crédito del Banco Nacional de Costa Rica durante el segundo semestre del año 2020" que consistirá en responder una entrevista en la cual se pretende aportar datos importantes para el desarrollo y el análisis de esta investigación.

Acepto realizar la entrevista grabada en formato de audio de manera virtual aceptando conscientemente de que dichas grabaciones podrán ser de acceso por parte del equipo docente de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica que fungen como guías de esta investigación.

El señor Daniel Cascante Fernández, encargado de esta investigación, me ha asegurado que la información aportada por mi persona será incluida en la investigación, pero sin revelar mi nombre completo y manejada de manera confidencial. Que, concluida la entrevista, procederá a realizar la transcripción de las respuestas, las cuales se me serán remitidas para revisaías y realizar cualquier ajuste o cambio que crea conveniente para aprobar y ser utilizadas en la investigación.

Por lo tanto, confirmo la lectura de esta hoja de consentimiento y acepto mi participación en forma libre y voluntaria según las condiciones establecidas anteriormente y declaro estar enterado que los resultados de la investigación serán presentados durante el proceso de desarrollo de la investigación, lectura, defensa de tesis del Sr. Daniel Cascante Fernández e inclusión en la biblioteca virtual de la Universidad Hispanoamericana.

  
Firma Participante

  
Firma Investigador