

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

*Tesis para optar por el grado académico de
licenciatura en administración de empresas
con énfasis en gerencia.*

**ANALISIS MACROAMBIENTAL DEL
ENDEUDAMIENTO Y SU PREVENCIÓN EN
JÓVENES DE 18 A 30 AÑOS, QUE SEAN
ESTUDIANTES QUE CURSEN LA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS EN LA UNIVERSIDAD
HISPANOAMERICANA DE LA SEDE DE
LLORENTE EN EL IQ DEL 2020 Y QUE A
SU VEZ TRABAJEN**

SHARON RECIO ARAYA

Junio, 2020

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	10
PALABRAS CLAVE:.....	12
DECLARACIÓN JURADA	13
CARTA TUTOR.....	16
CARTA LECTOR (A).....	17
DEDICATORIA	18
AGRADECIMIENTOS.....	19
CAPÍTULO I	20
INTRODUCCIÓN.....	20
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	21
1.2.2 Delimitación del problema	31
1.2.3 Limitaciones	31
1.1.1 Justificación	32
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	33
1.1 OBJETIVOS.....	33
1.1.1 Objetivo general.....	33
1.1.1 Objetivos específicos.....	33
CAPÍTULO II	34
MARCO TEÓRICO.....	34
2.1 CONTEXTO HISTORICO – CONCEPTUAL	35
2.1.1 Análisis Macroambiental.....	35
2.1.1.1 Definición de macroentorno	35
2.1.2 Definición de deuda y endeudamiento.....	40
2.1.3 Definición de finanzas	41
2.1.4 Definición de Servicios financieros	41
2.1.5 Instituciones financieras.....	42
2.1.6 Definición de crédito.....	43
2.1.7 Tipos de Créditos.....	43

Préstamos Personales	43
Tarjetas de Crédito	43
Crédito con garantía real.....	44
Préstamos a corto plazo con garantía.....	44
Crédito revolvente.....	44
Crédito Estudiantil.....	45
2.1.8 Presupuesto.....	45
2.1.9 Educación Financiera.....	46
2.1.10 Estadísticas de población	46
2.1.11 Índice de Liquidez.....	47
2.1.12 Solvencia.....	47
2.1.13 Ingresos	47
2.2 Modelo de Beranek.....	48
2.3 Ciclo de vida de las personas.....	48
2.3.1 Estadios del desarrollo	49
2.3.2 Preocupaciones contemporáneas	51
CAPÍTULO III	53
MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	56
3.4.1 Población.....	56
3.4.2 Tipo de muestra	56
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	56
3.4.3.1 Criterios de Inclusión.....	57
3.4.3.2 Criterios de Exclusión	57
3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	58
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	59
3.5.1 Cuestionarios.....	59
3.5.2 Preguntas cerradas.....	59
3.5.3 Preguntas abiertas	60
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.....	61

3.7 ANÁLISIS DE DATOS.....	66
CAPÍTULO IV	67
RESULTADOS	67
4.1 Encuesta	68
CAPÍTULO V	84
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	84
5.1 Resultados y Variables	85
5.1.1 Variable N°1.....	85
5.1.2 Variable N°2.....	87
5.1.2 Variable N°3.....	93
5.3 Otras relaciones	96
CAPÍTULO VI	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
6.1 Conclusiones.....	100
6.1.1 Conclusión de Objetivo General.....	100
6.1.2 Conclusión Objetivo Específico N°1.....	103
6.1.3 Conclusión Objetivo Específico N°2.....	103
6.1.4 Conclusión Objetivo Específico N°3.....	104
6.2 Recomendaciones	106
6.2.1 Recomendación de Objetivo General	106
6.2.2 Recomendación de Objetivo Específico N°1	106
6.2.3 Recomendación de Objetivo Específico N°2	106
6.2.4 Recomendación de Objetivo Específico N°3	108
CAPÍTULO VII	110
PROPUESTA	110
7.1 Propuesta de contenido en Plan de Educación Financiera	111
7.2 Propuesta de Canales de Educación y Consulta.....	113
REFERENCIAS.....	114
ANEXOS	117
Encuesta	118

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	85
Tabla 2	86
Tabla 3	88
Tabla 4	90
Tabla 5	91
Tabla 6	92
Tabla 7	96
Tabla 8	97

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	68
Figura 2	69
Figura 3	70
Figura 4	71
Figura 5	72
Figura 6	73
Figura 7	75
Figura 8	77
Figura 9	78
Figura 10	79
Figura 11	80
Figura 12	81
Figura 13	83
Figura 14	93
Figura 15	95

RESUMEN

El endeudamiento es un problema latente, un problema con el que todos los países deben lidiar, y que empieza de forma individual. Una persona es elegible para crédito en su mayoría cuando comienza a trabajar y cumple con la mayoría de edad, por lo que el crédito puede ser accedido por personas muy jóvenes, y al parecer, no todas las personas saben manejar esto de la mejor manera.

En la presente investigación se estudia el comportamiento que las personas jóvenes tienen con el crédito y el endeudamiento. Se pretende analizar qué factores inciden en el buen o mal manejo de las finanzas personales por medio del crédito y el ahorro. Por lo que se establecen objetivos para poder llegar a una conclusión que pueda dar luz hacia las causas raíces que puede provocar el endeudamiento en los jóvenes

Se investiga sobre las fuerzas macroambientales que pueden rodear a una persona y llevarla a tomar créditos, por ejemplo, la acelerada vida social en la que el mundo se desarrolla actualmente, donde la presión sobre “quien tiene la mejor vida, el mejor carro, la mejor casa, la mejor ropa...”, lleva a las personas a sobre endeudarse gastando más de lo que se gana, la necesidad de adquirir productos y servicios, es cada vez más y muchas personas son vulnerables ante ese mercado consumista. Esto, por poner un ejemplo del enfoque en el cual se basa la investigación, los cuales se van a desarrollar más adelante en el capítulo II y V, en el que se analizan los factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos, entre otros.

A su vez, se relaciona los ciclos de vida de las personas desde la perspectiva de madurez y desarrollo, con la necesidad del crédito, de esta manera, se determina en que momento es vital recibir educación financiera y tomar créditos de manera responsable.

Se aplica una encuesta en la población de interés, quienes son adultos jóvenes estudiantes de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Gerencia de la Universidad Hispanoamericana Sede Llorente, con el fin de conocer su opinión acerca del proceso de endeudamiento que hayan o no experimentado en sus vidas, y como consideran que se pudo haber manejado de mejor manera, insumo que permite brindar las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Como parte de las conclusiones, se detalla que el problema raíz del endeudamiento de las personas es por falta de información y educación financiera, ya que el acceso a productos financieros es bastante fácil, y en el país, no se tiene un sistema de educación suficiente para que las personas puedan tomarlo de forma responsable y saludable.

Se propone crear un plan de educación financiera, y que este sea de carácter público y gratuito, para aquellas personas que deseen acceder a él, a su vez, que el mismo, sea obligatorio para las personas que deseen adquirir cualquier tipo de crédito con alguna entidad financiera, esto para que puedan tomar mejores decisiones en base a lo aprendido. También se propone implementar este tema como una materia más en educación primaria y secundaria.

ABSTRACT

Debt is a latent problem, a problem that all countries must deal with, and that begins individually. A person is mostly eligible for credit when they start working and come of age, so credit can be accessed by very young people, and it seems that not everyone knows how to handle this in the best way.

This research studies the behavior that young people have with credit and indebtedness. The aim is to analyze what factors affect the good or bad management of personal finances through credit and savings. So objectives are set to reach a conclusion that can shed light on the root causes that debt can cause in young people

Research is done on the macro-environmental forces that can surround a person and lead them to take credits, for example, the fast-paced social life in which the world is currently developing, where the pressure on "who has the best life, the best car, the Better house, better clothes... ", leads people to get into debt by spending more than they earn, the need to acquire products and services, it is more and more and many people are vulnerable to this consumer market. This, to give an example of the approach on which the research is based, which will be developed later in Chapter II and V, in which economic, social, political, technological factors, among others, are analyzed.

In turn, the life cycles of people are related from the perspective of maturity and development, with the need for credit, in this way, it is determined when it is vital to receive financial education and take credit responsibly.

A survey is applied to the population of interest, who are young adults students of the Business Administration career with emphasis on Management of the Universidad Hispanoamericana Sede Llorente, in order to know their opinion about the debt process they have or have not experienced. in their lives, and since they consider that it could have been handled better, an input that allows the conclusions and recommendations of the investigation to be provided.

As part of the conclusions, it is detailed that the root problem of people's indebtedness is due to lack of information and financial education, since access to financial products is quite easy, and in the country, there is not a sufficient education system so that people can take it in a responsible and healthy way.

It is proposed to create a financial education plan, and that it be public and free, for those who wish to access it, in turn, that it is mandatory for people who wish to acquire any type of credit with any financial institution, this so that they can make better decisions based on what they have learned. It is also proposed to implement this topic as another subject in primary and secondary education.

PALABRAS CLAVE:

Endeudamiento, educación financiera, finanzas personales, deuda, ahorro, consumo.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Sharon Recio Araya, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 116550354 egresado de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Gerencia de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido 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 MACROAMBIENTAL DEL ENDEUDAMIENTO Y PREVENCIÓN EN JÓVENES DE 18 A 30 AÑOS, QUE SEAN ESTUDIANTES QUE CURSEN LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ÉNFASIS EN GERENCIA EN LA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE LA SEDE DE LLORENTE EN EL IQ DEL 2020 Y QUE A SU VEZ TRABAJEN**, 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 junio del año dos mil veinte.



Firma del estudiante

Cédula: 116550354

**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, 09 de junio del 2020

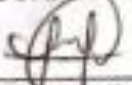
Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Sharon Recio Araya con número de identificación 116550354 autor (a) del trabajo de graduación titulado **ANÁLISIS MACROAMBIENTAL DEL ENDEUDAMIENTO Y PREVENCIÓN EN JÓVENES DE 18 A 30 AÑOS, QUE SEAN ESTUDIANTES QUE CURSEN LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ÉNFASIS EN GERENCIA EN LA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE LA SEDE DE LLORENTE EN EL IQ DEL 2020 Y QUE A SU VEZ TRABAJEN** presentado y aprobado en el año 2020, 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,

 116550354
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

CARTA TUTOR

San José, 08... de Junio de 2020

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Sharon Recio Araya, cédula de identidad número 1-1655-0354, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **ANÁLISIS MACROAMBIENTAL DEL ENDEUDAMIENTO Y SU PREVENCIÓN EN JÓVENES DE 18 A 30 AÑOS, QUE SEAN ESTUDIANTES QUE CURSEN LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN LA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE LA SEDE DE LLORENTE EN EL IQ DEL 2020 Y QUE A SU VEZ TRABAJEN**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de *licenciatura en administración de empresas con énfasis en gerencia*.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; 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 TEÓRICO	20%	20
	TOTAL		100

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

Atentamente,



Nombre Seir Chacón Achí
Cédula identidad N 108480930
Carné Colegio Profesional N 38245

CARTA LECTOR (A)

CARTA DE LECTOR

San José, 30 de junio del 2020

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

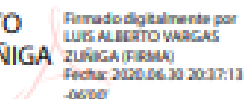
Estimado señor

El estudiante **Sharon Recio Araya**, cédula de identidad **0116550354** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"ANÁLISIS MACROAMBIENTAL DEL ENDEUDAMIENTO Y SU PREVENCIÓN EN JÓVENES DE 18 A 30 AÑOS, QUE SEAN ESTUDIANTES QUE CURSEN LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS EN LA UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE LA SEDE DE LLORENTE EN EL IQ DEL 2020 Y QUE A SU VEZ TRABAJEN"**, 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: 2020.06.30 20:37:13
-05'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de estudiar, trabajar y cumplir mis metas y sueños.

A mi familia por ser mi motivación a ser mejor cada día y apoyarme en todo este proceso. A los amigos que me acompañaron y me alentaron a seguir adelante y no rendirme.

AGRADECIMIENTOS

Agradecerle a mi tutor, por la toda la paciencia y el aprendizaje que me ha regalado tanto en el proceso de tesis y como profesor a lo largo de la carrera.

Y de igual manera a mi familia y amigos, que me han acompañado en todos mis años de carrera.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

Chacon (2015). *Los derechos del consumidor financiero en la Nueva Arquitectura Financiera Internacional: su aplicación en Costa Rica, 2015*. Universidad de Costa Rica, San Pedro, Costa Rica.

En la investigación, se desea estudiar los derechos del consumidor financiero en la nueva arquitectura financiera internacional aplicada en Costa Rica. La necesidad nace debido a que en Costa Rica, el modelo económico estaba casi que obsoleto con respecto a las nuevas tecnologías, leyes y globalización, por lo que al renovarse la forma de trabajar las finanzas y los derechos al consumidor, requiere de un estudio de los mismos para su conocimiento y aplicación. Se concluye que en Costa Rica no se ha desarrollado una tutela jurídica del consumidor financiero con las bases de la nueva arquitectura financiera internacional, si bien muchos de los principios de leyes se aplican y se exigen a las entidades, no son cumplidas a cabalidad y otras ni siquiera están implementadas en el sistema.

Esto respalda la presente investigación en el sentido de que demuestra la poca educación que tienen los costarricenses en este tema y la desinformación que hay en el ámbito, tanto que las mayoría de personas no conocen sus derechos en cuanto a productos financieros, no saben si las entidades cumplen o no cumplen con los mismos, y todos están expuestos a estos productos de una u otra manera en sus vidas, por lo que aquí se puede ver la importancia de instruir de manera integral a las personas en todo el tema de finanzas.

Hernández (2015). *La educación financiera en los alumnos de la licenciatura en actuaría de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma del Estado de México, 2015*. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México.

Habla del “tabú” que hay con la educación financiera, se piensa que solo para las personas con una estabilidad económica es posible, sin embargo esto es incorrecto. En un mundo globalizado donde tener acceso al crédito es tan fácil, es indispensable tener la información correcta acerca de las finanzas. Es un esfuerzo que debe darse por parte del gobierno, instituciones educativas, pero sin olvidar que todo empieza desde la casa. La hipótesis de la investigación es afirmada, ya que se comprueba que la población de estudio si tiene conocimientos en el área de finanzas y la mayoría de ellos saben manejarlas de forma correcta, se concluye que uno de los factores a considerar en este resultado, es que son estudiantes de finanzas, por ende, su conocimiento es diferente a otros tipos de poblaciones de estudiantes.

Esto brinda un indicador importante, fue comprobado en una porción de la población del país de México, pero puede ser el indicio de que la educación financiera si tiene un impacto en el correcto manejo de los recursos personales, si las personas que estudian finanzas tienen cierta ventaja sobre las otras personas que no lo hicieron, quiere decir que la educación si es un factor determinante en el impacto del endeudamiento. Esto mismo se quiere determinar con esta investigación en la población ya comentada.

Mireku (2015). *Financial Literacy Among University Students: Evidence from Ghana, 2015*. College of Art and Social Sciences, Ghana, África.

Se comenta sobre las múltiples decisiones financieras que ahora debe tomar una persona a lo largo de su vida, desde lo más mínimo como organizar su salario hasta lo más complejo como invertir en un negocio, comprar una casa, invertir en un plan de pensiones; estas decisiones deben tomarse bien con una base de estudios financieros y esto es lo que se propone. En el mundo globalizado, hay muchas más opciones para elegir que hace unos años, por lo que a partir de aquí la importancia de conocer el tema, ya que la calidad de vida de las personas dependerá de ellos. Se discute la importancia del ahorro como base para mantener el crecimiento económico de la sociedad. Comenzando con los estudiantes, que corren el riesgo de comenzar con una deuda de estudio que no pagarán fácilmente mientras están en la universidad. Los resultados del estudio muestran la falta de conocimiento en varias áreas, alegando que el factor que implica esto es la falta de educación en el hogar, disciplina académica, experiencia laboral, clase social.

La información de esta tesis da soporte los objetivos planteados en esta investigación, la toma de decisiones financieras es inevitable para todas y cada una de las personas, y este estudio demuestra la importancia de tener la información correcta para tomar las mejores decisiones a lo largo de la vida y así evitar muchas consecuencias que se derivan de un mal manejo de las finanzas.

Apunta una vez más, a la necesidad de investigar los factores que llevan al endeudamiento para así poderlo prevenir.

Ramírez (2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

El objeto de estudio de esta tesis analizar el uso de las tarjetas de crédito y su influencia en la economía de las familias. Se analizan las ventajas y las desventajas de las tarjetas de crédito, concluyendo que la experiencia de estas depende del uso que le brinde cada persona, en el caso de Colombia donde se realiza la investigación, se menciona que las familias no tienen el poder adquisitivo para conseguir los bienes y servicios que necesitan y por eso llegan a utilizar de mala forma las tarjetas de crédito, como una “extensión” de sus ingresos, lo que termina cayendo en endeudamiento.

Este antecedente es importante a considerar, ya que da el resultado de las consecuencias que puede tener el no utilizar bien una tarjeta de crédito, producto que hoy día es muy accesible para todos, más para los jóvenes, por lo que el saber qué puede llegar a provocar un mal uso de la misma, puede crear consciencia y hacer que se intente no llegar a eso.

Raiteri (2016). *El comportamiento del consumidor actual, 2016*. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

En esta tesis se habla sobre el consumo, se estudia que es lo que motiva a las personas a comprar y comprar cosas. Se comenta que el 80% de las compras se hacen por impulso, eso es lo que esta tesis quiere estudiar, sobre el comportamiento del consumidor. Los gustos y preferencias de los consumidores han cambiado, ahora

se dejan llevar por emociones, el factor precio no importa tanto si ese producto va a mejorar la calidad de vida de la persona o lo va a hacer sentir mejor. La publicidad y el marketing juega un papel importante en las ventas de una empresa e incide en el comportamiento de compra de los consumidores, la hipótesis planteada en esta investigación se cumple, la cual indica que la psicología en el comportamiento del consumidor influye aumentando las ventas y rentabilidad de la empresa. Las empresas saben cómo gestionar a sus clientes, mismos que se ven motivados a comprar sin pensar en las consecuencias de ese consumismo, cayendo en endeudamiento muchas veces.

Es de relevancia para el tema de endeudamiento, hablar sobre el consumo y el consumismo, ya que esto puede ser un motivante para que las personas gasten más de la cuenta y lleguen a la deuda por adquirir productos y servicios. Es interesante ver cómo reaccionan las personas ante los estímulos que el marketing intenta crear con cada marca y/o producto y logra que las personas no piensen a la hora de realizar compras, si no que se dejen llevar por sus emociones.

Tinoco (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017, 2018*. Universidad César Vallejo, Perú.

La finalidad de esta tesis es determinar el nivel de educación financiera en la población de estudiantes de una universidad, donde los resultados son en su mayoría negativos, ya que los estudiantes afirman no tener el conocimiento en cuanto a productos financieros, la educación financiera no la han tenido formalmente, aseguran haber aprendido haciendo sus propias cuentas y

administrando su propio dinero. De igual manera se detecta que el crédito de mayor obtención en esta población, son las tarjetas de crédito, y la mayoría de ellos, no realizan sus pagos a tiempo y completos.

Otra investigación realizada para sondear la educación financiera que tiene una determinada población, en este caso estudiantes universitarios, el resultado sorprende, ya que a este grado académico se supone que deben de tener al menos conocimientos generales de finanzas personales, pero se detecta que han aprendido solos, con su administración del dinero propio; resultado que se quiere determinar también, en el segmento de estudiantes de administración de la Universidad Hispanoamericana, con el fin de medir los resultados.

Reyes (2018). *El endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018, 2018*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

En su tesis se estudia la relación que hay entre el endeudamiento de los jóvenes y su experiencia con tarjetas de crédito, donde desea conocer cuál es la opinión de los jóvenes con respecto al uso que le brindan a las tarjetas de crédito que tienen, conocer si consideran que son buenas o malas, si las trabajan de contado o pago mínimo, que frecuencia de uso les dan. Da como resultado que si hay tal relación de endeudamiento en jóvenes - tarjetas de crédito, se entiende que al ser un medio de financiamiento tan accesible para los jóvenes, es el primer compromiso financiero que toman y ahí empieza la deuda, gastando más de lo que se gana e incurriendo en gastos e intereses altos que se vuelven una bola de nieve. Dentro de las recomendaciones que se brindan, está el que los bancos no brinden créditos altos a

personas jóvenes, para que sus ingresos no sean menores a los gastos que vayan a obtener con la tarjeta, a su vez, brindar la información y educación necesaria a las personas para que puedan conocer más los productos que aceptan y las responsabilidades e implicaciones que estas tienen, con tal de tomar mejores decisiones financieras.

Las tarjetas de crédito son objeto de estudio una vez más, el funcionamiento de ellas se va a detallar más adelante, sin embargo, antecedentes de investigaciones sobre este tema es importante a considerar porque concluye una vez más, que la experiencia de usarlas va a depender del uso que cada persona le vaya a dar a las mismas, y la información que tengan sobre cómo usarlo correctamente. Tal como en este estudio, que los resultados de la experiencia las personas son variados porque se trata de algo muy subjetivo y personal.

Villalobos (2018). *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017, 2018*. Universidad Técnica Nacional, Puntarenas, Costa Rica.

Pretende investigar los factores que influyen en las personas a generar morosidad en los créditos de consumo, los cuales los habitantes de la zona utilizan para generar fuente de trabajo, ampliar construcciones de vivienda o gastos personales. La investigación como tal desea conocer las causas y consecuencias de dicha morosidad, es de relevancia tanto para los consumidores de crédito como para la entidad bancaria en estudio, ya que este tipo de clientes no suelen ser rentables en el tiempo. Se llega a la conclusión de que los créditos de consumo son los que más

generan morosidad, esto porque no cuentan con un respaldo de garantía a tomar para respaldar en caso de no pago. Se concluye que algunos factores de incidencia en la morosidad es el desempleo en la zona, la disminución en la actividad económica, sobre endeudamiento, mal análisis al otorgar los créditos.

El resultado de esta tesis es muy importante, ya que determina los factores que llevan a la morosidad, rumbo parecido al que la presente investigación pretende seguir, en un ámbito diferente, pero siguiendo la línea de causas que generan un problema financiero que afecta al deudor como al banco, la economía del país, la calidad de vida de las personas, entre otras consecuencias.

Gärling, T. (2018). *Young Adults' Use of Consumer Credit Influenced by Scarcity Mindset, Attitude Towards Credit, and Financial Involvement and Knowledge*. University of Gothenburg. Göteborg, Sweden.

Se estudian los factores de sobreendeudamiento que están ocurriendo en el país de estudio. Entre ellos, se detectan factores como el consumismo, el querer aprovechar los descuentos, la desinformación y la falta de educación financiera. Apunta a un factor muy relevante, como la "escasez mental", donde establece que los jóvenes se dejan llevar por las emociones y el consumismo antes de pensar en las consecuencias del uso del crédito para esas compras. Afirma que los jóvenes son la población que más tiende a pedir prestado, incluso se refiere a los estudiantes, quieren mantener una vida con mayores gastos de lujo, haciendo consumo de ropa y entretenimiento. Se realizaron dos pruebas con resultados interesantes, donde en una de ellas el crédito es elegido por la mayoría en una situación complicada, y en la

otra, se detecta que por temor a endeudarse, prefieren administrarse con sus propios recursos.

En esta investigación, es importante destacar que se detecta un comportamiento en una población determinada, donde su estilo de vida hace que caigan en endeudamiento fácilmente, este factor se puede valorar en la presente investigación, ya que podría representar un motivo por el cual los jóvenes se endeudan a esa temprana edad, más con tarjetas de crédito.

Valera (2019). *La pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes estudiante de 18 a 25 años de edad del sector socioeconómico A-B del Distrito de Surco a causa del desconocimiento de la información básica de administración bancaria, 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Se enfoca en investigar el desconocimiento que hay en la población joven, esta población genera gran parte de los ingresos que forman parte del flujo del dinero del país, y esta desinformación en cuanto a temas financieros genera el endeudamiento. Los anhelos de los jóvenes “millennials” son diferentes a los de generaciones anteriores, el ahorro y la inversión pasan a segundo plano cuando la prioridad es disfrutar, viajar, otros intereses y eso ha venido cambiando la economía mundial. Se concluye la investigación indicando que se logró crear conciencia en los jóvenes con la importancia del conocimiento administrativo sobre sus finanzas, se plantea un proyecto donde se le pueda enseñar por medio de un programa de educación virtual, y sea accesible para todos.

El enfoque en este caso también es en jóvenes, se rige por medio de las etapas generacionales y como ese comportamiento incide en el aumento de sus deudas en la mayoría de casos, es importante de contemplar este comportamiento para efectos de esta tesis, ya que se estudian los factores externos que llevan a los jóvenes a endeudarse.

1.2.2 Delimitación del problema

Se va a trabajar con una muestra de 39 estudiantes hombres y mujeres estudiantes de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Gerencia, que estén cursando la licenciatura en el primer cuatrimestre del 2020 y a su vez trabajen.

1.2.3 Limitaciones

La encuesta se planteó para el universo de la población, sin embargo, debido a la emergencia nacional que se presenta actualmente en el país y en el mundo, imposibilitó visitar presencialmente a todos los estudiantes que estaban incluidos en la muestra de estudio, esto porque la visita iba a realizarse en clases de la universidad, y de momento, las mismas se están dando virtuales, por lo que se procede a enviar la encuesta a los profesores a cargo de los grupos de estudiantes de interés en la investigación y de esa manera se toma la muestra, con un resultado de 22 encuestas.

1.1.1 Justificación

La investigación se considera de conveniencia debido a que va a brindar una guía de como poder prevenir el endeudamiento a temprana edad, informándoles de los términos relacionados con productos y salud financiera. Se considera un beneficio no solo para las personas si no para la economía del país, la operación de los bancos, la calidad de vida de las familias y futuras generaciones.

Es de relevancia social, esto porque enfrenta la problemática que hay en el país con el alto endeudamiento y malas decisiones, muchas por no estar informados. Responde a un problema social latente, ya que el endeudamiento afecta no solo la capacidad de pago de una persona, si no la calidad de vida, la salud física y mental que puede llegar a desencadenar los problemas financieros que se tengan, y con esto, su afectar el papel que representa en la sociedad.

Tiene implicaciones prácticas ya que pretende identificar esas variables y factores que inciden en la toma de la decisión de adquirir una deuda. Es importante detectar estos factores ya que el detectar la causa raíz de la problemática ayuda a generar planes de acción más acorde y con ellos obtener mejores resultados.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿En qué grado los factores macro ambientales inciden en el endeudamiento de los jóvenes, y como poder prevenir el mismo, en los estudiantes de la Universidad Hispanoamericana de la Sede de Llorente en el IQ del 2020?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo general

Determinar cuáles son los factores macro ambientales que llevan a los estudiantes de 18 a 30 años de la Universidad Hispanoamericana Sede de Llorente del IQ 2020 a endeudarse para confeccionar un plan de educación financiera para evitarlo.

1.1.1 Objetivos específicos

- 1) Reconocer la relación entre el género y la actitud hacia endeudamiento de los estudiantes entre 18 y 30 años de la universidad hispanoamericana sede Llorente IQ 2020 a endeudarse.
- 2) Conocer en qué grado la falta de información impacta el aumento del endeudamiento en los estudiantes entre 18 y 30 años de la universidad hispanoamericana sede Llorente IQ 2020.
- 3) Confeccionar un plan de educación financiera, para que los estudiantes entre 18 y 30 años de la Universidad Hispanoamericana Sede Llorente IQ 2020 tengan un conocimiento básico de las herramientas financieras.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTORICO – CONCEPTUAL

En el presente trabajo de investigación se utilizarán las fuerzas macroambientales como herramienta para determinar los factores de endeudamiento en los jóvenes, por lo que se utilizan los mismo como variables para formar el marco teórico conceptual.

2.1.1 Análisis Macroambiental

2.1.1.1 Definición de macroentorno

Kotler y Armstrong (2017) definen el macroentorno como: “Fuerzas sociales más grandes que afectan el microentorno: fuerzas demográficas, económicas, naturales, tecnológicas, políticas y culturales” (p.68), conociendo esto, se entra en el contexto de que al hablar de un análisis macroambiental, conlleva al estudio de factores que pueden incidir en una persona o empresa, a tomar decisiones.

Como lo referencia el título de la investigación, se requiere conocer cuáles son esos factores externos que conllevan a las personas jóvenes al endeudamiento.

Acoplando estas fuerzas a las razones que pueden llegar a generar endeudamiento, se refiere a cómo puede influir cada una de ellas en la decisión de tomar crédito, se detalla más adelante cada una de estas. Las 6 fuerzas macroambientales son: demográficas, económicas, naturales, tecnológicas, políticas, culturales, las cuales deben de ser analizadas desde la perspectiva de su incidencia en la decisión de deuda en los jóvenes.

Demográficas: “es el estudio de las poblaciones humanas en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, género, raza, ocupación y otros datos estadísticos.” (Kotler y Armstrong, 2017, p.72). En esta fuerza, se puede encasillar las llamadas

“grupos generacionales”, esto es importante tomarlo en cuenta, ya que se va a trabajar con un determinado grupo de población, con características específicas y ya previamente determinadas y agrupadas, como lo es el caso de las generaciones Y, Z y Millenials, ya que comprenden los nacimientos desde 1977, jóvenes que ahorita están en la edad de trabajo y estudio y son el objeto de investigación. Conocer sus gustos, preferencias, hábitos de consumo, son retos del mercadeo y el tenerlos encasillados, funciona para eso. Tomar en cuenta las características de estos grupos generacionales, va a servir para efectos de estudiar su forma de mantener esa vida que llevan, verificar si están dispuestos a utilizar sus ingresos propios para mantener su estilo de vida, o por el contrario, ven como una alternativa normal y común, el endeudarse para ello.

Entorno Económico: El entorno económico está constituido por factores económicos que influyen en el poder adquisitivo y los patrones de gasto de los consumidores. Los factores económicos pueden tener un efecto drástico en el gasto y en el comportamiento de compra de los consumidores. (Kotler y Armstrong, 2017, p.80). Factor crucial a estudiar, ya que el proyecto de tesis se basa en analizar el comportamiento económico de las personas y las decisiones financieras que toman en su juventud, analizar las consecuencias de esas decisiones y conocer que inciden en ellas. Pueden haber muchos factores económicos por los cuales una persona llega al endeudamiento, justo eso es lo que se desea analizar. Desde un sueldo insuficiente para mantener a toda una familia, hasta querer vivir un estilo de vida que no puede se puede mantener.

El factor desempleo es muy importante a considerar en este rubro, ya que en el país la tasa porcentual de este indicador va en aumento, si se consideran las personas que

cuentan con obligaciones crediticias y quedan desempleadas, se puede dar una idea de lo que afecta a la economía directamente, sumándole el tiempo que esa persona este desempleada y todos sus gastos queden sin poderse cubrir, como teléfono, universidad, carro, casa, y se recurra al uso de la tarjeta de crédito. Este es solo uno de los posibles escenarios que se pueden generar a causa del desempleo, en el cual, una persona joven puede dañar su record crediticio desde muy temprana edad, cerrando las puertas a futuras opciones que se le puedan presentar en cuanto a compra de vivienda, carro, inversión, entre otros...

Entorno Natural: El entorno natural abarca el ambiente físico y los recursos naturales que los especialistas en marketing requieren como insumos o que resultan afectados por las actividades de marketing. En un nivel básico, los sucesos inesperados que tienen lugar en el entorno físico como los cambios en el estado del tiempo y los desastres naturales pueden incidir sobre las compañías y sus estrategias de marketing. (Kotler y Armstrong, 2017, p.81). Desde esa perspectiva, se puede ver más el enfoque al mercadeo, sin embargo, los factores naturales inciden en todos los aspectos de la vida de las personas y las empresas. Este puede ser un factor determinante a la hora de tomar decisiones financieras.

Un evento natural que puede afectar el endeudamiento de los jóvenes puede ser, por ejemplo, una catástrofe ambiental que suceda en el trabajo o la casa, así como ha sucedido en ocasiones anteriores, donde una inundación o sismo, acaban con el lugar físico de una empresa y las personas queden sin empleo, o el lugar de vivienda, una manera en la que puedan sobrellevar la situación, es utilizando el crédito a temprana

edad, o bien, no poder continuar con las obligaciones que tenían anteriormente, a causa de esa situación..

Entorno Tecnológico: Kotler y Armstrong, 2017 comentan: “El entorno tecnológico cambia con rapidez, creando nuevos mercados y oportunidades. Sin embargo, cada tecnología nueva reemplaza una tecnología anterior” (p.85). Refiriéndose a las fuerzas tecnológicas que rodean a las personas y empresas hoy día, en un entorno globalizado, se está en la obligación de mantenerse actualizado y avanzar con las nuevas tecnologías. Ligado a las generaciones, ahora la tecnología rompió barreras de tiempo y espacio por medio de la tecnología y el internet, lo que permite tener amplio acceso a información, productos, países, amistades, todo esto causa un impacto en el comportamiento de las generaciones que manejan la tecnología a cada instante de sus vidas.

El internet y las facilidades tecnológicas ahora son miles, es de tan fácil acceso, que (enfoque de compras en línea, o la obligación de comprar artículos nuevos por el avance de la tecnología, medicina...) Inclusive la adquisición de productos financieros por medio de internet, las facilidades que las entidades financieras ofrecen en este ámbito es amplio y va en crecimiento, en un solo clic puede obtener un préstamo y ser depositado en menos de 10 minutos, o algo tan simple como conversar por medios como WhatsApp, Facebook o chat de la página, para obtener una tarjeta de crédito y coordinar la entrega vía mensajero, donde no es necesario la presencia del solicitante en la entidad, todo por medio de internet.

Entorno político y social: “El entorno político consiste en leyes, dependencias gubernamentales y grupos de presión que influyen en diversas organizaciones e individuos de una determinada sociedad o los limitan” (Kotler y Armstrong, 2017, p.85). Las regulaciones de cada país influyen en las decisiones económicas de las empresas y

personas, ya que son las pautas y límites a cumplir con cada cosa que se haga. Cada decisión política, afecta todos los mercados, economía y comportamiento de las personas alrededor del mundo.

Las leyes y mandatos del gobierno tienen un gran poder sobre la economía nacional y mundial, una modificación o una nueva ley puede alterar todo el flujo del país y de las personas, un ejemplo de ello es el aumento en las cargas sociales, la recolección y porcentaje de impuestos, tipos de cambio del dólar, la manera del gobierno de manejarlo, decisiones que inciden inmediatamente en el bolsillo de los costarricenses y afectan sus capacidades de compra y pago, en el caso de los jóvenes estudiantes de la Universidad Hispanoamericana, un claro ejemplo es el aumento que se pretendía realizar en la educación privada en cuanto a impuestos, esto impacta a los jóvenes que están trabajando para pagar sus estudios y tienen ajustados sus salarios, aumentos en sus gastos pueden repercutir en la toma de créditos para el consumo.

Entorno cultural: “El entorno cultural está conformado por las instituciones y otras fuerzas que influyen en los valores, las percepciones, las preferencias y los comportamientos fundamentales de una sociedad” (Kotler y Armstrong, 2017, p.88). La forma en que las personas son educadas, influyen significativamente en su desarrollo y comportamiento, por lo que este factor debe de ser tomado en cuenta para conocer los patrones de comportamiento de las personas según sus creencias y valores.

El ahorro es una cultura, impuesta por los padres, o en la escuela, si a las personas no se les enseña esta costumbre, pues va a ser poco probable que la vayan a desarrollar o bien, les va a costar más, por lo que se considera que en para poder manejar de forma

correcta las finanzas personales, este paso es muy importante, saber y poder ahorrar de forma correcta.

El uso del crédito, también es una cultura o costumbre que se puede desarrollar por costumbre, es decir, si en casa la familia, los padres, están acostumbrados a vivir una vida en donde el crédito es algo normal y usual, puede que esas mismas prácticas se adopten por los hijos, o bien, el contrario, si por tradición en la familia el crédito no se utiliza, no es usual, y se prefiere trabajar de otras formas, entonces es más probable que los hijos adopten esta ideología.

2.1.2 Definición de deuda y endeudamiento

La RAE define deuda como: Obligación que alguien tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona algo, por lo común dinero. El endeudamiento viene a ser un indicador de este factor, a RAE lo define como: Conjunto de obligaciones de pago contraídas por una nación, empresa o persona, por tanto, el indicador de que tanto compromiso tienen las personas con sus deudas es el endeudamiento, y estudios han confirmado que este va en un desmedido aumento. Por lo que en esta investigación se toma como objeto de estudio específicamente a los jóvenes, ya que desde que inician su vida laboral, tienen la opción de adquirir compromisos financieros y se desea estudiar el que tan preparados están, de educación hablando, para tomar con responsabilidad estos compromisos de deuda.

Desde el momento en que se tiene la mayoría de edad, se es apto para créditos en las entidades bancarias, ya sea que las entidades busquen a las personas o bien, las personas se acerquen a las entidades a solicitar algún servicio. La responsabilidad que se asume es bastante, se debe de tener en cuenta lo que

implica y analizar todos sus pros y contras. A esta edad, las decisiones a tomar puede que no sean las óptimas, por lo que cualquier mal manejo de la deuda, puede afectar su futuro.

2.1.3 Definición de finanzas

Gitman y Zuttler, 2016 definen: El término finanzas puede definirse como el arte y la ciencia de administrar el dinero. En el nivel 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 cómo invertir sus ahorros. (p.4). Según datos del INEC, en Costa Rica, la edad para empezar a trabajar es a partir de los 15, desde el momento en que una persona recibe su remuneración por prestar servicios a una empresa, debe de administrar su dinero, distribuirlo según sus necesidades.

Es aquí donde se demuestra el conocimiento que una persona pueda tener en el ámbito de administrar su dinero, y de eso dependen las decisiones que tome, del conocimiento, pueden generarse buenas prácticas con el uso del dinero, o por el contrario, el no conocer sobre finanzas, da pie a que se desordenen y empiecen los problemas económicos.

2.1.4 Definición de Servicios financieros

Los servicios financieros son la parte de las finanzas que se encarga del diseño y la entrega de productos financieros a individuos, empresas y gobiernos. Incluyen toda una variedad de interesantes opciones de desarrollo profesional en los campos de la banca, la planeación financiera personal, la inversión, los bienes raíces y los seguros. (Gitman y Zuttler, 2016, p. 4). Siendo así, un producto más que está a la disposición de las

personas que tengas las condiciones requeridas por las entidades bancarias para obtenerlos. En el diario vivir, es casi que necesario optar por algún tipo de financiamiento, compra de un carro, una casa, un negocio; importante resaltar que un financiamiento no es algo malo, al contrario, es algo necesario para la economía mundial, más adelante se va a comentar sobre los tipos de financiamiento, sus ventajas y desventajas.

Los productos financieros a los que los jóvenes pueden acceder hoy día son bastantes, es bastante sencillo tomar un crédito para comprar un carro a los 25 años, las opciones de financiamiento son muy accesibles y es una forma de comprometer el salario en un gran porcentaje. La toma de una tarjeta de crédito, puede ser el primer producto financiero que los jóvenes tomen por la facilidad de uso y de requisitos. Una simple cuenta de débito, solicitada por la empresa empleadora para depositar los pagos correspondientes, estos son algunos de los productos a los que se está expuesto una persona joven en cuanto comienza a laborar.

2.1.5 Instituciones financieras

“Las instituciones financieras actúan como intermediarias al canalizar los ahorros de los individuos, las empresas y los gobiernos hacia su utilización como préstamos o inversiones” (Gitman y Zuttler, 2016, p. 32). De esta forma funcionan las entidades financieras, brindando servicios tanto para deudores como acreedores, donde todo se trabaja bajo un flujo circular del dinero, mientras unos brindan el dinero con tal de recibir una tasa de interés a favor, otros solicitan ese dinero con el compromiso de pagar los intereses que se le solicitan por el uso de ese dinero. Hablamos como “costo del dinero” a ese % de interés que se paga o se recibe según sea su caso.

En el mercado financiero costarricense, se presentan muchas opciones a elegir en cuanto a entidades financieras y los productos que ofrecen, cada uno con sus beneficios que los diferencia, que hace que los consumidores elijan entre uno y otro.

2.1.6 Definición de crédito

Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo pudiendo utilizar el porcentaje que se desee (Morales y Morales, 2014, p 50). En términos generales, en eso consiste el crédito, de él se derivan diferentes tipos de productos de crédito que se ofrecen en el mercado, de los cuales se van a mencionar algunos de ellos relevantes para la investigación.

2.1.7 Tipos de Créditos

Préstamos Personales

Morales y Morales, 2014, indican: Es la cantidad de dinero que un banco presta a una persona física, sin garantía determinada y a corto plazo, para un propósito específico (p.59). De esta forma, las personas pueden acceder a financiamientos de corto plazo para gastos varios, ya sea carro, consumo, negocios, viajes. Cada entidad financiera tiene sus requisitos dependiendo del tipo de cliente, edad, ingresos.

Tarjetas de Crédito

Es un instrumento financiero a través del cual una institución financiera, que funge como emisor de la tarjeta, concede a su cliente una línea de crédito revolving con un importe determinado, conocido como límite de crédito. Mediante un contrato, la institución establece las condiciones bajo las cuales otorga el crédito al cliente, y la forma en que éste deberá pagar a dicha institución sus adeudos. La tarjeta de crédito

es un medio de pago sin uso de efectivo, con un financiamiento automático, generalmente, a 30 días. (Morales y Morales, 2014, p. 60). Este se puede considerar el crédito más común en la actualidad, la mayoría de personas optan por tener una tarjeta de crédito desde muy temprana edad, esto porque los requisitos no son tantos como con otros tipos de créditos.

Crédito con garantía real

Según Morales y Morales, 2014, es el crédito que se otorga con base en los bienes del acreditado.

Se subdivide en:

Pignoraticio: contrato en prenda

Hipotecario: hipotecas.

Fiduciario: contrato de fideicomiso. (p. 66). Al hablarse de créditos con garantía, se refiere a que el crédito es respaldado por un artículo que se está adquiriendo, por ejemplo una casa o un carro.

Préstamos a corto plazo con garantía

La mayoría de préstamos a corto plazo hechos por bancos son asegurados por medio de garantías. Además de firmar un pagaré, el prestatario deposita algún activo que pueda ser fácilmente convertido en dinero; pueden ser las facturas de diversos activos o escrituras de bienes (inmuebles) (Morales y Morales, 2014, p. 66). Al hablarse de créditos con garantía, se refiere a que para poder otorgar el crédito solicitado debe de dejar una garantía a responder en caso de no cumplir con las obligaciones pactadas.

Crédito revolvente

“Es una suma de dinero que dispone el cliente de una institución financiera, de manera revolvente; es decir, que cuando el usuario paga la deuda, nuevamente dispone del crédito” (Morales y Morales, 2014, p. 70). Las tarjetas de crédito vienen a ser un tipo de

crédito resolvente, donde se dispone del disponible pactado una vez que se haya pagado lo utilizado, por lo general con contrato indefinido de tiempo.

Crédito Estudiantil

El Banco Nacional de Costa Rica, ofrece este tipo de crédito, y lo describe como: “Le permite financiar de forma completa o parcial los gastos inherentes a educación de cualquier grado académico (escolar o colegial, superior, cursos especializados, cursos técnicos, etc.) aplicable a plan de estudios, plan de hospedaje, plan de alimentación, plan de gastos por materiales y/o equipo, u otros.”

En sí, varias entidades en el país ofrecen este tipo de producto, inclusive, el más usual en este ámbito es el préstamo otorgado por CONAPE, donde de igual forma, facilitan al estudiante el dinero que necesitan para llevar a cabo sus estudios y dicho préstamo lo comienzan a pagar cuando terminen la carrera y comiencen a laborar, se manejan 6 meses de tolerancia, para que la persona se incorpore al ámbito laboral.

Dichas facilidades de crédito manejan tasas desde un 6% anual, lo cual puede parecer atractivo.

2.1.8 Presupuesto

Se trata de un proceso de anticipación a la ocurrencia de los hechos, y que además requiere un proceso de planeación y de utilización de técnicas, métodos y procedimientos que permitan la proyección de cifras de una manera contable y procurando acercarse a la realidad (Díaz, Parra, Lopez, 2016, p. 4,5). Ya sea una persona o una empresa, se requiere de un presupuesto para poder organizar las partidas de ingresos y gastos,

anticipando los movimientos a realizar para así tener un orden de los pagos y obligaciones.

2.1.9 Educación Financiera

“Los comportamientos económicos están influenciados en gran parte por factores culturales y escaso conocimiento financiero” (Coria & Tapia, 2003). Se ha podido comprobar que el desconocimiento en cuanto al campo de las finanzas personales es bastante, la mayoría de personas no conocen sobre términos básicos, esto impacta las tasas de endeudamiento, la pobreza, la capacidad de compra, la oferta y demanda de un país, todos estos factores se ven afectados por el hecho de no manejar bien las finanzas y desencadenan una serie de consecuencias que afecta la calidad de vida.

2.1.10 Estadísticas de población

Según el último estudio del IIIQ 2019 de la sinopsis sobre la población joven y adulta del INEC, se muestra que del total de las personas en edad para trabajar (3.948.198), 787.438 comprenden edades de 15 a 24 años siendo categorizados como jóvenes y 3.160.760 comprenden edades mayor a los 25 años siendo adultos, de estas cifras, se extrajo que el 35,9% de personas jóvenes y un 8,9% de personas adultas, estudian y trabajan. Esto es un dato importante a considerar, ya que se puede tomar de referencia para la investigación, ya que se tiene una dimensión de la cantidad de personas que económicamente son responsables de sus decisiones financieras y en ellos se quiere aplicar el estudio.

En Costa Rica, el crédito para consumo se ha venido desacelerando desde hace 3 años y en junio 2019 creció nuevamente, según datos de Observatorio Económico y Social (OES-UNA) con datos del BCCR 2019, un tercio del crédito en el país ha sido

otorgado para consumo: este tipo de crédito tiene las segundas tasas de interés más altas en el mercado (las más altas son las de tarjetas). Por lo que es importante considerar los factores que llevan a la población a tomar estos créditos de consumo.

2.1.11 Índice de Liquidez

“El índice de liquidez permite conocer de cuánto se dispone para hacer frente a las obligaciones a corto plazo” (Ortega, 2018, p.27). De forma personal, se puede interpretar como dinero disponible después de asumir las cargas sociales y obligaciones. Cuando una persona recibe su remuneración, debe de asignar el dinero según sus obligaciones, la liquidez va a permitir indicarle que puede o no hacer con el dinero restante. De esta forma, se pueden tomar decisiones de ahorrar, invertir o comprar algún artículo a crédito, por ejemplo un carro, conocer cuanta liquidez posee, permite saber si se es capaz financieramente de tomar una obligación más con su dinero.

2.1.12 Solvencia

“Capacidad de pago de la empresa para cumplir con sus obligaciones” (Ortega, 2018, p.2). Llevando el concepto de forma personal, se puede definir de la misma forma, la solvencia que tiene una persona para asumir sus obligaciones, ligado a los ingresos que tenga, así es su capacidad de pago ante obligaciones que adquiera. De esto va a depender el estilo de vida que la persona va a tener.

2.1.13 Ingresos

“Recursos que recibe el negocio por la prestación de un servicio o la venta de un producto, en efectivo o a crédito” (Guajardo y Andrade, 2018, p.47). En el caso de los ingresos de las personas, es la remuneración que recibe por prestar sus servicios a

una empresa, o bien, administrar un negocio propio que le representa ingresos por su actividad. El ingreso se mide de dos formas, el bruto y neto, donde el ingreso bruto, son todos los ingresos percibidos, sin descontar nada, y el ingreso neto, es lo que queda disponible después de rebajar las cargas sociales.

2.2 Modelo de Beranek

El modelo de Beranek subraya los costos que surgen del faltante de efectivo (el costo de pedir prestado), mientras que los costos de transacciones se consideran sólo indirectamente. Beranek se dedicó al problema de determinar la aplicación óptima de los fondos disponibles entre el saldo de efectivo y los valores negociables.(Ortega, 2008, p.281). Esta teoría podría aportar valor a la investigación, ya que se analiza el precio del dinero, que es la tasa de interés que se paga al utilizar crédito, manejar esta información puede hacer conciencia sobre el uso correcto que se le debe de dar al crédito, porque de lo contrario, se tendría que asumir el alto precio del dinero en tasas de interés.

2.3 Ciclo de vida de las personas

El desarrollo es el patrón de la evolución o cambio que comienza en la concepción y continúa a través de todo el curso de la vida. La mayor parte del desarrollo implica crecimiento, a pesar de que también contiene una decadencia, como es el caso del envejecimiento y la muerte. (Santrock, 2006, p.5)

En cada fase de ese desarrollo de la vida de las personas, existen diferentes comportamientos que van a ser estudiados más adelante, y con forme a cada ciclo

vital, pueden surgir decisiones importantes que deben de ser tomadas, de esto depende el rumbo y el tipo de vida que van a ir desarrollando. En esta ocasión, se va a investigar el impacto de esas decisiones en el ámbito financiero y como esas repercuten.

2.3.1 Estadios del desarrollo

Santrock 2006 define el concepto de estadio del desarrollo como: “el periodo de tiempo en la vida de una persona que cuenta con unas características concretas. Con la intención de poder organizar y comprender el desarrollo, este ha sido comúnmente descrito y dividido en diferentes periodos” (p.18)

De esta forma, se pueden relacionar estos periodos con las posibilidades de tomar decisiones financieras importantes, para efectos de la investigación, se van a describir los estadios convenientes al estudio.

Adolescencia: “Es un estadio evolutivo de transición de la niñez a la juventud, comienza entre los 10 y 12 años y termina a los 18 o 22” ...”En este momento del desarrollo, la búsqueda de independencia y de identidad es fundamental. El pensamiento es más lógico, abstracto e idealista”. (Santrock, 2006, p.18,19)

Este es un buen momento para fomentar el hábito del ahorro y la educación financiera, los niños se están convirtiendo en adolescentes, están creciendo y pronto han de llegar al momento de la mayoría de edad, con la capacidad de comenzar a trabajar, en ese momento deben de administrar sus propias finanzas, por lo que sería óptimo que tengan un conocimiento básico sobre cómo se debe de manejar los ingresos y gastos que perciben. Así como tomar decisiones sobre tomar obligaciones

crediticias, ya que para algunas entidades financieras, se es elegible de dichos productos a partir de los 18 años.

Juventud: Es un estadio del desarrollo que comienza al final de la adolescencia o a los 20 años y dura hasta que cumplimos la treintena. Es el tiempo de establecer una independencia personal y económica, un desarrollo profesional y, para muchos, elegir una pareja, aprender a vivir con alguien de forma íntima, comenzar una familia y criar a los hijos. (Santrock, 2006, p.19)

Esta etapa es importante en cuanto a la toma de decisiones, ya que, como se mencionaba en la etapa anterior a esta, se está en la facultad y la disposición de adquirir obligaciones financieras; el hecho de estar posiblemente culminando una carrera profesional, que los ingresos pueden aumentar con forme al puesto que se obtiene, puede crear la necesidad o el objetivo de obtener un carro, una casa, un negocio, y para ello, en su mayoría, es necesario el crédito.

A esto, se le suma el hecho de posiblemente formar una familia, asumir obligaciones financieras mayores al tener que independizarse totalmente y mantener los gastos que representa una casa, hijos, educación, alimentación... La organización y planificación del dinero es sumamente importante.

Madurez: Es el estadio del desarrollo que comienza aproximadamente a los 40 años y dura hasta los 60 años. Es un tiempo de expansión personal y participación y responsabilidad social. Es el momento de ayudar a la siguiente generación para convertirse en individuos maduros y competentes y alcanzar y mantener el éxito profesional. (Santrock, 2006, p.19).

En este momento de la vida, las cosas pueden ir cambiando, ya que las obligaciones como hijos y su educación, van a ir acabando. Aún se está laborando, la estabilidad que se pueda tener en esta etapa puede permitir el tener un estilo de vida diferente, disfrutar de la forma que se desee. El enfoque es diferente.

Vejez: Es el estadio del desarrollo que comienza en los sesenta o setenta años y dura hasta la muerte. Es el momento de adaptarse a la disminución de la fuerza y la salud, el momento de reflexionar sobre la vida y la jubilación y adaptarse a los nuevos roles sociales. (Santrock, 2006, p.19).

En esta etapa sucede el retiro laboral, donde se recibe la pensión como reconocimiento a tantos años de trabajo, los hábitos de consumo son completamente nuevos y diferentes, como bien se describe, la disminución de fuerza y salud son evidentes y se deben de tomar las precauciones correspondientes. Para este momento, se espera vivir un rol tranquilo y en paz.

2.3.2 Preocupaciones contemporáneas

“La perspectiva del ciclo vital también trata un número de preocupaciones contemporáneas desde la infancia a la edad adulta” (Santrock, 2006, p.9). Este concepto puede resumir el análisis comentado en cada etapa de la vida, donde podemos ver el peso que se asume desde la edad casi adulta hasta el fin de la vida, en diferentes aspectos, en este caso, analizado desde la perspectiva de finanzas personales.

El status socioeconómico se refiere a un grupo de gente con características profesionales educativas y económicas similares. El status socioeconómico implica ciertas desigualdades. Generalmente, los miembros de una sociedad tienen: 1)

profesiones que difieren de en prestigio y algunos individuos tienen un mayor acceso a las profesiones de status más alto; 2) diferentes niveles de logros educativos, algunos individuos tienen más acceso que otros a una mejor educación; 3) diferentes fuentes de ingresos y, 4) diferentes niveles de poder de influencia en instituciones de la comunidad. (Santrock, 2006, p.12).

En ocasiones, se puede tener la ventaja o la desventaja de ser de cierto nivel socioeconómico, de esto puede depender el estilo de vida que se va a desarrollar y la toma de decisiones que se van a enfrentar a lo largo de la vida.

Considerando que las posibilidades de educación son diferentes, así como las posibilidades de tener un trabajo u otro, con diferentes remuneraciones; sobre eso pueden depender las decisiones de las personas a lo largo de su vida.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolla en un enfoque cuantitativo, ya que se van a recolectar datos por medio de una herramienta para así poderlos agrupar y sacar conclusiones en base a esa información recolectada, que aporta una resolución a la presente tesis. Se va a realizar la recolección de información en las personas de interés de la investigación, para saber su situación y opinión sobre el tema.

Este modelo de investigación se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio, y para ello formula preguntas muy específicas acerca de cómo y cuándo tiene lugar el fenómeno estudiado, permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números, para su análisis racional y objetivo. (Pimienta, De la Orden y Estrada, 2018, p.36)

Hernandez y Mendoza (2018) indican: “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis” (p.6). Precisamente esa es la idea de realizar la investigación, enfocada en responder la pregunta principal de esta investigación.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación es de carácter descriptivo, ya que toma como base la información recolectada en investigaciones anteriores y pretende ampliar en otros ámbitos del tema.

iene como finalidad identificar fenómenos relevantes sus

El alcance descriptivo, según Hernandez y Mendoza (2018) tiene como finalidad identificar fenómenos relevantes y sus variables. Esta estrategia incluye, por un lado, la observación sistemática de fenómenos, sus características (variables) y las relaciones entre éstas, tal como ocurren en la realidad. Para obtener datos se apoya en la realización de estudios de campo, análisis documental, encuestas, entrevistas y cuestionarios (p. 36). Como es el caso de esta investigación, donde se realizarán entrevistas para relacionar dicha.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es de tipo no experimental - transversal debido a que la muestra se tomara una sola vez en la población de interés del estudio y se cerrará con las conclusiones que se tomen después de dicha muestra.

Hernandez y Mendoza (2018) indican: “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 (describirlo o caracterizarlo)” (p. 108). Lo cual es justamente lo que se va a realizar en cuanto la recolección de información de la presente tesis, y llevar la investigación de lo teórico a lo práctico por medio de información real y actualizada.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La unidad de análisis en esta investigación es un grupo seleccionado de personas, donde deben de cumplir con las características especificadas; estudiantes de la carrera administración de empresas con énfasis en gerencia, que cursen el primer cuatrimestre del 2020 y a su vez trabajen.

La población total a trabajar es de 39 personas, las mismas cumplen las características especificadas para la investigación.

3.4.2 Tipo de muestra

En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). (Hernández y Mendoza, 2018, p.196).

Hernandez y Mendoza, 2018 describen la muestra no probabilística como: “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de las características de la investigación” (p.200), tal como lo es el caso de la presente investigación, se va a trabajar con el universo de la población en estudio, es decir, la muestra será representada por las 39 personas que cumplen con las características especificadas.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión permiten establecer los parámetros sobre los que se va a trabajar la muestra, permite tomar en cuenta a las personas que realmente encajan con las características descritas, y así también poder excluir los participantes que no apliquen para dicho estudio.

3.4.3.1 Criterios de Inclusión

- Estudiantes de licenciatura activos de la carrera de Administración de Empresas Énfasis en Gerencia.
- Estudiantes activos de la carrera de Administración de Empresas Énfasis en Gerencia que trabajen actualmente.
- Que asistan a la sede de Llorente de Tibás.

3.4.3.2 Criterios de Exclusión

- Estudiantes de otro énfasis de Administración.
- Estudiantes de licenciatura activos con énfasis en gerencia que no trabajen.
- Estudiantes que cursen administración de empresas énfasis en gerencia y no estén inactivos.
- Que pertenezcan a otra sede de la Universidad Hispanoamericana.

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

El ejercicio de la investigación científica y el uso del conocimiento producido por la ciencia demandan conductas éticas en el investigador y el maestro. La conducta no ética no tiene lugar en la práctica científica de ningún tipo. Debe ser señalada y erradicada. Aquél que con intereses particulares desprecia la ética en una investigación corrompe a la ciencia y sus productos, y se corrompe a sí mismo. Hay un acuerdo general en que hay que evitar conductas no éticas en la práctica de la ciencia. Es mejor hacer las cosas bien que hacerlas mal. Pero el problema no es simple porque no hay reglas claras e indudables. Cabalmente la ética trata con situaciones conflictivas sujetas a juicios morales. (Oei.es, 2020).

Se debe de considerar que al tomar la opinión de las personas de un tema tan delicado como el endeudamiento, puede generar cierta incomodidad en los participantes, por lo que es importante tomar las precauciones necesarias para generar confianza y prometer la confidencialidad necesaria para que los resultados sean lo más precisos y reales posibles.

De aquí la importancia de trabajar de forma ética y profesional a la hora de recolectar los datos y analizarlos.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

“Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.).” (Hernández y Mendoza, 2018, p.226).

“Un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente.” (Hernández y Mendoza, 2018, p.228).

Para efectos de la investigación, se va a recolectar la información por medio de la herramienta de Cuestionario, esto porque se adecua de mejor manera al tipo de información que necesitamos, ya que es información delicada la que se va a consultar en la encuesta, se puede trabajar de forma anónima y así generar confianza en las personas tomadas en cuenta en el proceso de recolección.

3.5.1 Cuestionarios

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (Bourke, Kirby y Doran, 2016).

Las preguntas a asignar al cuestionario son seleccionadas de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, con el fin de que la información recaudada sea acorde a lo que se necesita y así poder utilizar ese insumo para crear conclusiones.

3.5.2 Preguntas cerradas

En el mismo, se pueden elaborar preguntas de varios tipos, entre ellas las preguntas cerradas, las cuales “contienen categorías u opciones de respuesta que han sido

previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a estas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta.” (Hernández y Mendoza, 2018, p.251).

Se dan a seleccionar opciones donde afirman o descartan el enunciado, dando el aporte a la investigación.

3.5.3 Preguntas abiertas

“Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, infinito, y puede variar de población en población.”

Estas permiten a las personas desarrollar más su opinión sobre el tema, teniendo este espacio para poder comentar más a fondo sobre el tema en discusión.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Objetivos Específico No.1

Reconocer la relación entre el género y la actitud hacia endeudamiento de los estudiantes entre 18 y 30 años de la universidad hispanoamericana sede Llorente IQ 2020 a endeudarse.

✓ **Variable No.1**

Relación entre género y actitud hacia endeudamiento.

✓ **Definición conceptual:**

Asocia las características que hay por género con las estadísticas que hay por endeudamiento.

✓ **Definición operacional:**

Determinar si existe una relación entre el género y el endeudamiento, si el comportamiento de ellos requiere de algún tratamiento especial para poder atacar el problema de la forma más oportuna.

✓ **Dimensión:**

Trasversal

✓ **Indicadores:**

- Consumismo.

- Compras por impulso. (Efecto de Neuromarketing)
- Estilo de vida.

✓ **Instrumento:**

Por medio de la encuesta, se va a recolectar la información necesaria para poder determinar si existe tal relación con el género y la actitud al endeudamiento, realizando consultas y segmentándolo por el género.

Objetivos Específico No.2

Confeccionar un plan de educación financiera, para que los estudiantes entre 18 y 30 años de la Universidad Hispanoamericana Sede Llorente IQ 2020 tengan un conocimiento básico de las herramientas financieras.

✓ **Variable No.2**

Plan de educación financiera.

✓ **Definición conceptual:**

Una guía de cómo manejar los ingresos y gastos.

✓ **Definición operacional:**

El plan que se va a plantear, va a ayudar a crear el buen habito de manejar las finanzas de forma adecuada, implantándolo como un forma más de educación en la escuela, colegio, universidad, para preparar a los individuos a enfrentar una vida de responsabilidades financieras y manejo del dinero.

✓ **Dimensión:**

Transversal

✓ **Indicadores**

- Conocimiento en el tema
- Experiencias
- Disposición a aprender

✓ **Instrumento:**

Por medio de la encuesta, se evaluará el conocimiento en el tema de cada estudiante y así poder determinar que saben y como lo han aprendido, lo que aporta valor a la investigación en curso.

Objetivos Específico No.3

Conocer en qué grado la falta de información impacta el aumento del endeudamiento en los estudiantes entre 18 y 30 años de la universidad hispanoamericana sede Llorente IQ 2020.

✓ **Variable No.3**

Falta de información.

✓ **Definición conceptual:**

Tener la información correcta sobre algo, permite tomar mejores decisiones, el no tener dicha información afecta en gran manera la toma de decisiones y genera consecuencias.

✓ **Definición operacional:**

El poder detectar que la falta de información genera malas decisiones en las finanzas personales e incluso empresariales, puede crear la necesidad inmediata de actuar sobre ello y atacar la causa raíz del problema, o al menos prevenir en gran cantidad el índice de endeudamiento.

✓ **Dimensión:**

Transversal

✓ **Indicadores**

- Grado de conocimiento del tema.
- Decisiones tomadas.
- Experiencia adquirida.

✓ **Instrumento:**

En la encuesta se realizarán preguntas en donde se consultará información que aportará lo necesario para analizar las variables propuestas.

3.7 ANÁLISIS DE DATOS

Al analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto, por ejemplo, un mismo valor de presión arterial no es igual en un bebé que en una persona de la tercera edad. (Hernández, 2018).

En la presente investigación, se va a recolectar la información por medio del instrumento, al total de la muestra asignada, en un total de 39 alumnos de la Universidad Hispanoamericana, conociendo su opinión sobre el tema y con toda la información tomada, se va a agrupar para su debido análisis, por medio de los parámetros establecidos.

Posteriormente, se realizarán conclusiones con la información obtenida y analizada, respondiendo a los objetivos planteados y el problema de la investigación.

Por último, se generaran recomendaciones y propuestas según lo detectado, para así poder mejorar el problema en estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Encuesta

1. ¿Cuál es su género?

1. ¿Cuál es su género?

22 respuestas

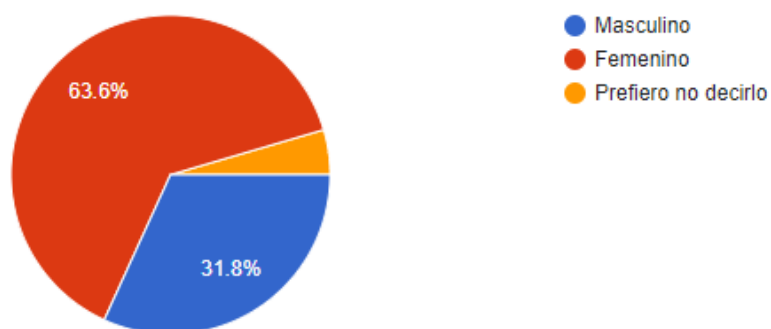


Figura 1

Figura 1. Pregunta N°1. ¿Cuál es su género?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°1 “¿Cuál es su género?” muestran que del total de 22 encuestados 14 son mujeres, refiriéndose al 63,6%, 7 son hombres, refiriéndose al 31,8% y 1 persona que prefiere no indicar su género, representando el 4,5%. Indicando como resultado que la mayoría de encuestas fueron respondidas por mujeres.

2. ¿Cuál es su edad?

2. ¿En que rango ubica su edad?

22 respuestas

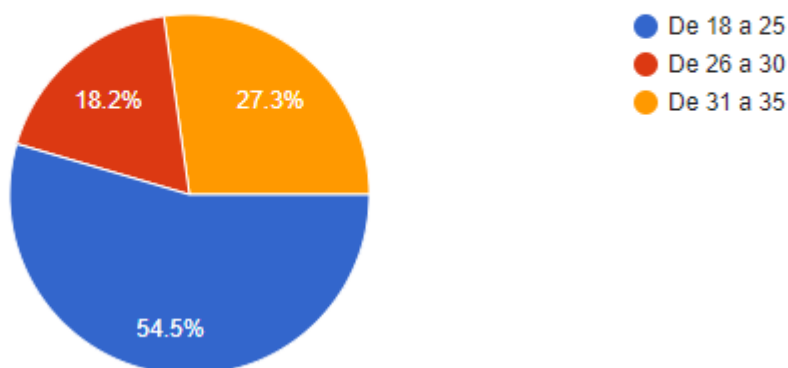


Figura 2

Figura 2. Pregunta N°2. ¿Cuál es su edad?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°2 “¿Cuál es su edad?” indican que del total de 22 encuestados 12 personas rondan la edad de 18 a 25, siendo un 54,5% del total, así como 4 van de los 26 a los 30 años de edad, representando el 18,2%, y 6 tienen de 31 a 35 años con el 27,3%. Brindando como dato importante, que más de la mitad de encuestados, va de los 18 a 25 años, predominando las personas adultas jóvenes.

3. ¿Cuál es su ingreso mensual promedio aproximado?

3. ¿Cuál es su ingreso mensual promedio aproximado?

22 respuestas

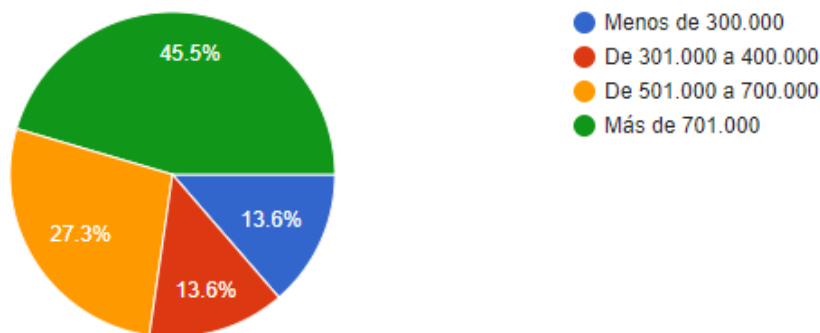


Figura 3

Figura 3. Pregunta N°3. ¿Cuál es su ingreso mensual promedio aproximado?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°3 “¿Cuál es su ingreso mensual promedio aproximado?” muestran que del total de 22 encuestados 3 personas ganan menos de 300.000 (13,6%), 3 personas ganan de 301.000 a 400.000 (13,6%), 6 personas ganan de 501.000 a 700.000 (27,3%), y 10 personas indican ganar más de 701.000 al mes (45,5%), lo que muestra que casi la mitad de entrevistados tienen un ingreso medio - alto.

4. ¿Posee alguna tarjeta de crédito?

4. ¿Posee alguna tarjeta de crédito?

22 respuestas

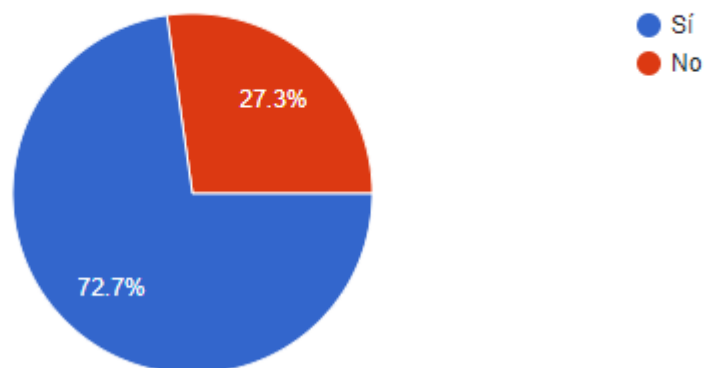


Figura 4

Figura 4. Pregunta N°4. ¿Posee alguna tarjeta de crédito?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°4 “¿Posee alguna tarjeta de crédito?” indican que del total de 22 encuestados, 16 indican tener tarjeta de crédito representando el 72,7%, las otras 6 personas indican no tener una tarjeta de crédito, representando el 27,3% del total. Dando como resultado, que la mayoría de la población encuestada posee alguna tarjeta de crédito.

5. ¿Posee algún préstamo personal y/o hipotecario?

5. ¿Posee algún préstamo personal y/o hipotecario?

22 respuestas

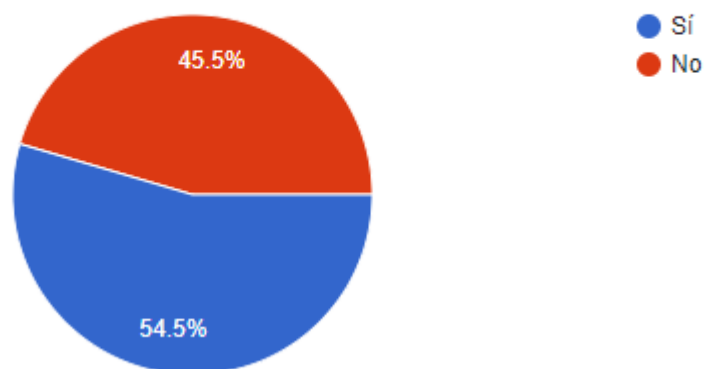


Figura 5

Figura 5. Pregunta N°5. ¿Posee algún préstamo personal y/o hipotecario?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°5 “¿Posee algún préstamo personal y/o hipotecario?” muestra 12 personas tienen algún préstamo personal y/o hipotecario (54.5%), y las restantes 10 personas, indican que no poseen dicho producto (45.5%). Siendo la mayoría de la población de la encuesta, personas que si tienen algún préstamo personal y/o hipotecario.

6. En caso de haber respondido “SI” a la pregunta 4 o 5, que edad tenía cuando adquirió su primer obligación financiera? Ya sea tarjeta de crédito o préstamo..

6. En caso de haber respondido “SI” a la pregunta 4 o 5, que edad tenía cuando adquirió su primer obligación financiera? Ya sea tarjeta de crédito o préstamo.

22 respuestas

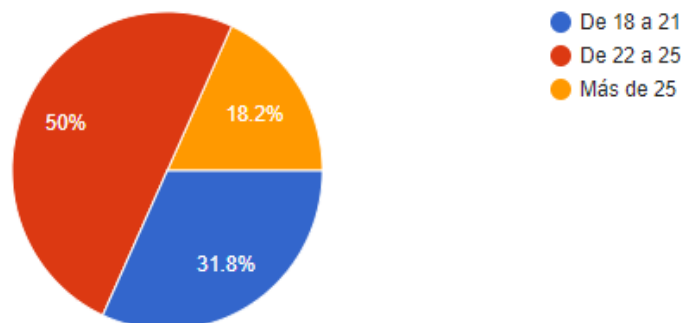


Figura 6

Figura 6. Pregunta N°6. En caso de haber respondido “SI” a la pregunta 4 o 5, que edad tenía cuando adquirió su primer obligación financiera? Ya sea tarjeta de crédito o préstamo

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°6 “¿Qué edad tenía cuando adquirió su primer obligación financiera? Ya sea tarjeta de crédito o préstamo?”, indican que del total de 22 encuestados, 11 personas obtuvieron su primer obligación financiera en el rango de edad de 22 a 25 años (50%), 7 personas lo obtuvieron estando en el rango de los 18 a 21 años (31.8%), y 4 cuando tenían más de 25 años (18.2%).

Predominando la edad de 22 a 25 años como la edad en donde la mitad de la población, obtuvo su primer obligación financiera.

7. Considera que en algún momento ha perdido el control con el financiamiento? Justifique su respuesta

7. Considera que en algún momento ha perdido el control con el financiamiento? Justifique su respuesta, si o no y porque

22 respuestas

No

no, soy muy ordenado con mi dinero, no tengo tarjetas de credito, gasto lo que tengo, de lo contrario no gasto.

Si, porque uno no mide la capacidad solo con una idea de creer poder pagar

No, siempre he cumplido con mis obligaciones financieras !

Si, ya que trabajo por comisión y llegé un punto donde me acostumbre y algunos meses no comisioné y tuve que utilizar la tarjeta de crédito para poder mantenerme hasta la próxima quincena

Si, siempre he podido pagarla mi tarjeta de crédito pero siempre la pagaba de contado y un par de veces por gastar más de lo que debía tuve que hacer pagos mínimos que no me agradan

No, pero si se hacen muchos gastos hormiga

Si, porque hay circunstancias donde la salud es primero y la solución son las tarjetas y esto ocasiona no poder pagar de contado.

Si con las tarjetas se pierde facilmente la nocion de lo consumido

NO

Si. Porque no he llevado un plan

No, porque cuando solicito algun tipo de préstamo, lo hago de manera que mi situación financiera no se vea desequilibrada en un grado inmanejable.

si, no he tenido las personas correctas a mi lado para la buena influencia, mis deudas son prácticamente por terceras personas

Sí aumentando las compras con la TC

Si, desorden, NOTA:La pregunta SEIS muy mal planteada, si puse no como la voy a responder, vuelve inexactos los datos recolectados, es básico, y es para una tesis

No, ya que mis finanzas están en base a un presupuesto anual

No, ya que he sabido como manejar mis finanzas

Si, porque dejé de ser asalariado en un momento determinado

No, he logrado administrar bien mi dinero

Figura 7

Figura 7. Pregunta N°7. Considera que en algún momento ha perdido el control con el financiamiento? Justifique su respuesta

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

De la pregunta N°7: “¿Considera que en algún momento ha perdido el control con el financiamiento? Justifique su respuesta” se revela que, de las 22 personas encuestadas, 10 de ellas respondieron que si consideran que han perdido el control con el financiamiento, por diversas razones, comentan que a veces situaciones complicadas requieren de usar el crédito, que no tienen una plan de presupuesto a seguir y eso influye en el mal uso del crédito, estilo de vida, entre otros comentarios, que aportan valor a la investigación. El 9 restante de encuestados, opinan que no han perdido el control de las finanzas personales, entre los comentarios, se indica que siguen un plan que les permite ser ordenados, que el no tener tarjetas de crédito les permite tener más control.

Brindando como dato importante, que el 52.6% de las personas encuestadas, consideran que han perdido el control con el crédito, siendo más de la mitad y predominando sobre el 47,4% que opina que no ha perdido el control.

8. Se ha visto tentado en gastar dinero que no tiene por medio de algún anuncio o publicidad de algún objeto de su agrado? En caso de que su respuesta sea si, en que momento?

8. Se ha visto tentado en gastar dinero que no tiene por medio de algún anuncio o publicidad de algún objeto de su agrado? En caso de que su respuesta sea si, en que momento

22 respuestas

No

Sí

no

si, en pasear fuera del pais o compra de carro.

Si, cuando he querido adquirir algo que siento que merezco, pero al final no lo compro

Si, se vuelve atractivo ver un producto que uno desea y tener la posibilidad de comprarlo a "tasa 0"

Si, en ropa, cuando salen los famosos descuentos

Cuándo estoy muy estresada

Sí en viajes

Si al momento de ver promociones en los supermercados o Malls

NO

No

Al ver publicidad

Sí cuando veo cosas como ropa, zapatos

No NOTA:La pregunta SEIS muy mal planteada, si puse no como la voy a responder, vuelve inexactos los datos recolectados, es básico, y es para una tesis

Si, con la comida por antojos o anuncios pero resisto

Si, en varias ocasiones

Figura 8

Figura 8. Pregunta N°8. Se ha visto tentado en gastar dinero que no tiene por medio de algún anuncio o publicidad de algún objeto de su agrado? En caso de que su respuesta sea si, en que momento?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

De la pregunta N°8: “Se ha visto tentado en gastar dinero que no tiene por medio de algún anuncio o publicidad de algún objeto de su agrado? En caso de que su respuesta sea si, en que momento?”, acorde a las respuestas recibidas, se puede afirmar 12 de las personas encuestadas se han visto influenciadas por algún anuncio o publicidad a gastar dinero que no tienen, representando el 70.6% del total, algunos comentarios indican que las facilidades de crédito les hace pensar en obtener producto aún sin tener el dinero para comprarlos en el momento, por aprovechar promociones, para viajar, comprar carro, para “sentirse mejor” emocionalmente, entre otros; el 29.4% restante, representa a 5 personas que indican que no se han visto tentados en gastar dinero que no tienen en el momento para comprar algún artículo influenciado por la publicidad.

Dando como resultado, que la mayoría de personas entrevistadas, se ven tentadas a obtener algún producto con dinero que no tienen en el momento, por medio de la publicidad, dando indicios de la efectividad de la publicidad y el mercadeo.

9. Considera que ha recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas personales?

9. ¿Considera que ha recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas personales?

22 respuestas

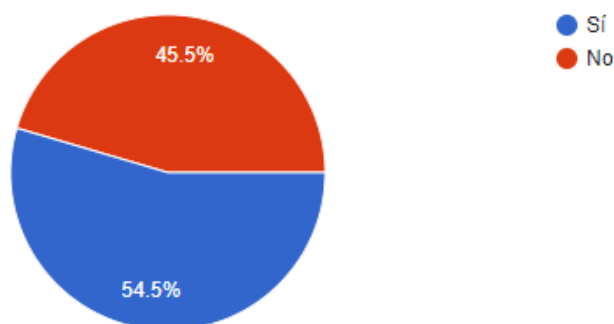


Figura 9

Figura 9. Pregunta N°9. Considera que ha recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas personales?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°9 “¿Considera que ha recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas personales?” muestra 12 personas consideran que han recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas (54.5%), y 10 personas, indican que no han recibido dicha educación (45.5%). Siendo la mayoría de la población de la encuesta, personas que han recibido la educación financiera necesaria para manejar las finanzas personales.

10. Cree que si hubiera tenido una mayor y mejor educación financiera, sus finanzas y decisiones, las hubiese manejado de mejor manera?

10. Cree que si hubiera tenido una mayor y mejor educación financiera, sus finanzas y decisiones, las hubiese manejado de mejor manera?

22 respuestas

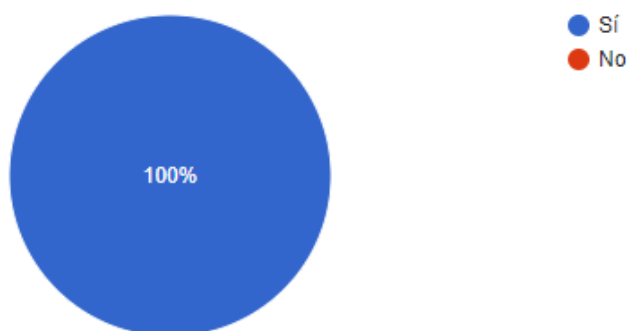


Figura 10

Figura 10. Pregunta N°10. Cree que si hubiera tenido una mayor y mejor educación financiera, sus finanzas y decisiones, las hubiese manejado de mejor manera?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

En la pregunta N°10: “Cree que si hubiera tenido una mayor y mejor educación financiera, sus finanzas y decisiones, las hubiese manejado de mejor manera?”, el 100% de los entrevistados indican que si a esta respuesta. Por lo que es de suma relevancia para la investigación, saber que este tema es tan importante para las personas y que el que crear un plan de educación, aportaría de forma positiva a las finanzas de las personas.

11. Si existiera un plan de educación financiera en donde se le enseñara términos básicos de cómo manejar finanzas personales, estaría dispuesto a tomarlo?

11. Si existiera un plan de educación financiera en donde se le enseñara términos básicos de cómo manejar finanzas personales, ¿estaría dispuesto a tomarlo?

22 respuestas

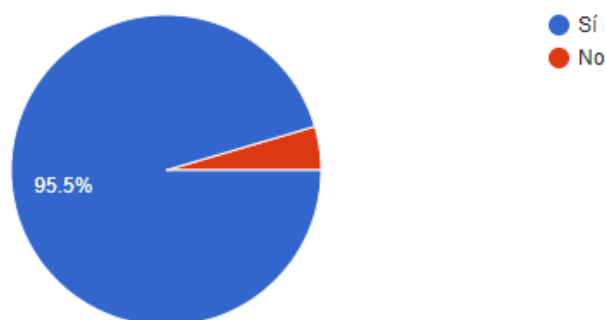


Figura 11

Figura 11. Pregunta N°11. Si existiera un plan de educación financiera en donde se le enseñara términos básicos de cómo manejar finanzas personales, estaría dispuesto a tomarlo?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

Los resultados de la pregunta N°11 “Si existiera un plan de educación financiera en donde se le enseñara términos básicos de cómo manejar finanzas personales, estaría dispuesto a tomarlo?” muestran que del total de 22 encuestados 21 personas indican que si tomaría el plan de educación[on en caso de que se realizara (95.5%), 1 persona indica que no lo tomaría (4.5%).

Brindando como resultado, que la mayoría de encuestados si estarían dispuestos a tomar un plan de educación financiera.

12. Cree necesario que se implemente la educación financiera como una materia más, desde la escuela hasta el colegio?

12. ¿Cree necesario que se implemente la educación financiera como una materia más, desde la escuela hasta el colegio?

22 respuestas

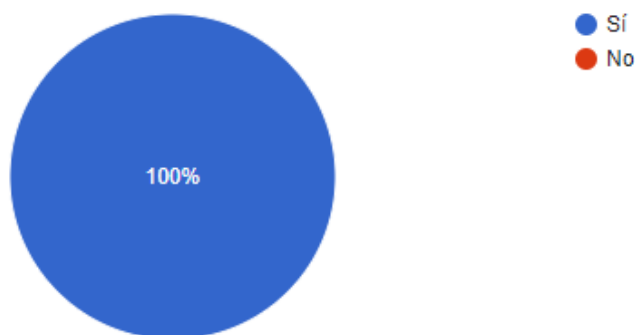


Figura 12

Figura 12. Pregunta N°12. Cree necesario que se implemente la educación financiera como una materia más, desde la escuela hasta el colegio?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

En la pregunta N°12 donde se les consulta: “¿Cree necesario que se implemente la educación financiera como una materia más, desde la escuela hasta el colegio?, el 100% de los encuestados indica que si lo cree necesario.

Dato importante para considerar la necesidad que se detecta, del poder implementar la educación financiera desde la escuela.

13. Considera que la falta de información es un factor detonante de la problemática del endeudamiento?

13. ¿Considera que la falta de información es un factor detonante de la problemática del endeudamiento?

22 respuestas

Si

Por supuesto que si

totalmente de acuerdo.

En mi caso talvez , pero estudio la carrera

sin duda que si, muchas de las personas con deudas, son porque no han tenido un buen consejo o educación financiero

De acuerdo

Si, al no tener conocimiento asi sea básico, la ente se deja llevar por factores como publicidad o necesidad, sin pensar en las consecuencias que puede acarrearles.

Totalmente, estamos en una era de consumo y presión social. La desinformación afecta a poblaciones que confían en las entidades y dudan de su conocimiento

Efectivamente, nunca se le enseña al costarricense cómo manejar sus finanzas personales y le toca aprender a la fuerza!

Claro

si

Si, debido a que muchas personas usan los medios de financiamiento sin conocer las verdaderas políticas sobre el pago y los intereses. No conocen cuales con las consecuencias por un no pago o un atraso.

Si

Si y cultura NOTA:La pregunta SEIS muy mal planteada, si puse no como la voy a responder, vuelve inexactos los datos recolectados, es básico, y es para una tesis

CLARO QUE SI

Si claro, los bancos le dan la tarjeta al cliente pero no lo educan ni le explican los riesgos

Correcto
Sí claro, la falta de importancia a este tema hace que mucho no sepan cómo medirse y también cómo controlar y evitar abusos por parte de los prestamistas
Claro, la ignorancia es lo que nos lleva al endeudamiento, porque la mayoría de personas no conocen como manejar sus finanzas y se apoyan en tarjetas de crédito o préstamos

Figura 13.

Pregunta N°13. Considera que la falta de información es un factor detonante de la problemática del endeudamiento?

Fuente: elaborado con datos de Formulario de Google

En la pregunta N°13: “Considera que la falta de información es un factor detonante de la problemática del endeudamiento?” se detectan que el 100% de los encuestados, opinan que efectivamente la desinformación es un detonante en la problemática del endeudamiento. Esto brinda un aporte crucial a la investigación, ya que refuerza la teoría de la necesidad que hay en el país del tener una educación financiera formal.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

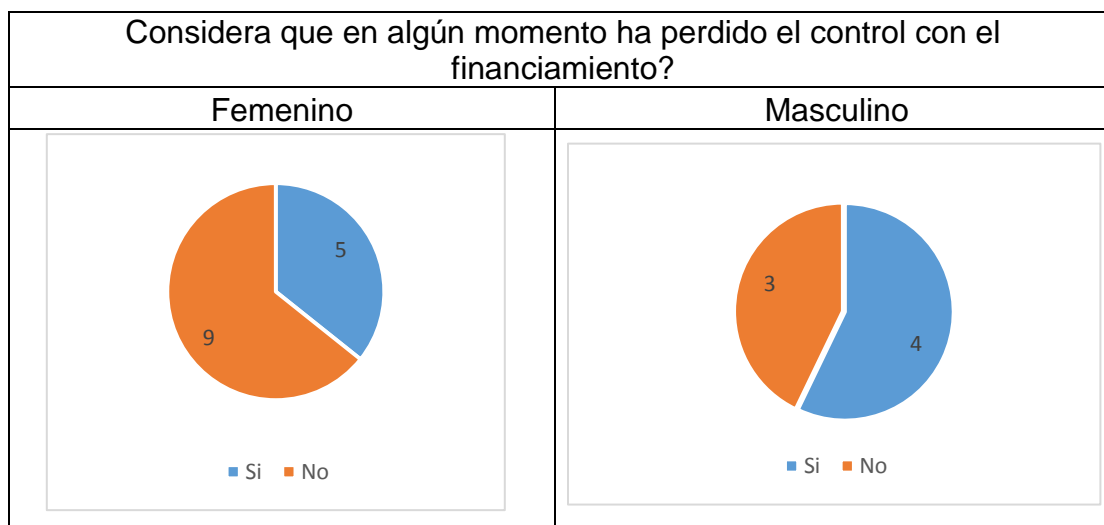
5.1 Resultados y Variables

5.1.1 Variable N°1

Acorde a la variable N°1 de la investigación: “Relación entre género y actitud hacia endeudamiento”, se desea verificar si un género, ya sea masculino o femenino, tiende a tener un comportamiento más o menos “racional” que el otro género en cuanto al manejo del dinero, tomando los resultados de las preguntas 7 y 8 de encuesta y clasificadas por género, se obtienen los siguientes resultados:

Tabla N 1: Comparativo Femenino Vs Masculino, Pregunta 7

Tabla 1



Fuente: Sharon Recio Araya

En la tabla anterior se puede mostrar que las mujeres ante la consulta de: “¿Considera que en algún momento ha perdido el control con el financiamiento?”, el 64.29% indica que no ha perdido el control con el financiamiento, el restante 35.7% indica que si lo ha perdido, dando como resultado que la mayoría de mujeres consideran no haber perdido el control, contrario con el género masculino, el cual

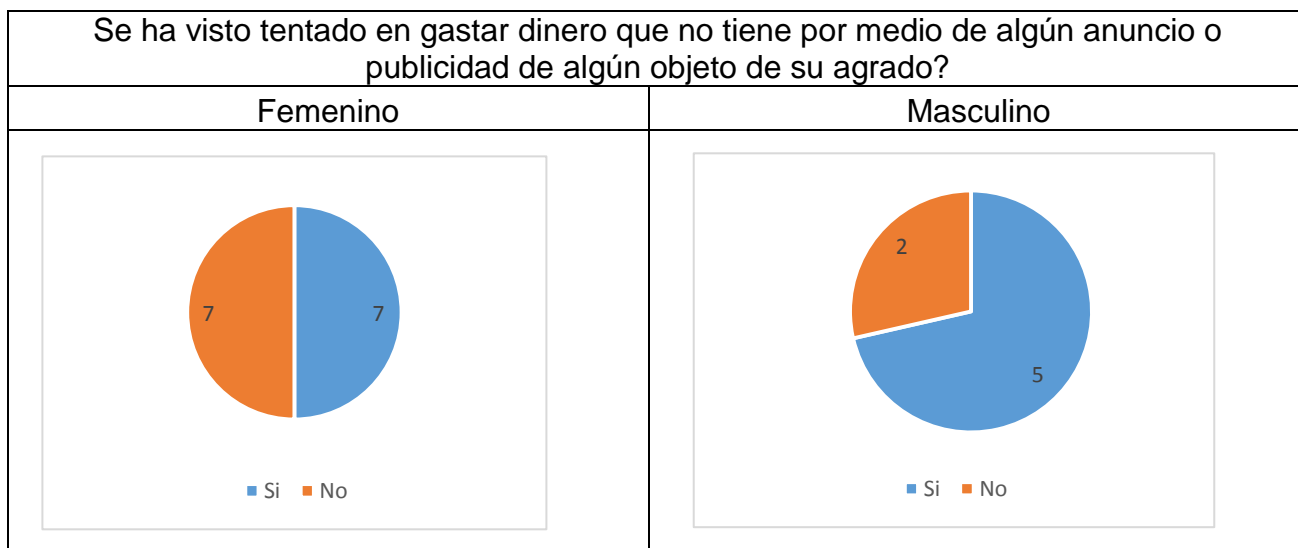
según los resultados indica que el 57.14% de hombres afirman haber pedido el control con el financiamiento, y el 42.9% indica que no, se puede observar que los más de la mitad de los hombres indica que si ha perdido el control.

La diferencia no es significativa, si bien la mayoría de mujeres indica que no lo ha perdido y la mayoría de los hombres indica que si lo ha perdido, esta diferencia entre ambos no implica una diferencia de la cual se pueda determinar un comportamiento diferente por género.

Uno de los indicadores de esta variable es compras por impulso (efecto de neuromarketing), para medirla, se realiza en la encuesta una pregunta para poder determinarlo, se muestran los resultados por género:

Tabla N 2: Comparativo Femenino Vs Masculino, Pregunta 8

Tabla 2



Fuente: Sharon Recio Araya

Los resultados indican que entre las mujeres el 50% indican que si se han visto tentadas por medio de la publicidad a comprar algún artículo con dinero que no tiene en el momento, el otro 50% indica que no. Siendo un resultado equitativo, no permite brindar una conclusión exacta sobre la opinión de las mujeres ante esta consulta. Por el contrario, la opinión masculina se inclina al si a la pregunta: “¿Se ha visto tentado en gastar dinero que no tiene por medio de algún anuncio o publicidad de algún objeto de su agrado?”, con un 71.4%, y un 28.6% indica que no, siendo la minoría.

Esto brinda un dato interesante, ya que muestra que los hombres se ven más tentados a gastar dinero que no tienen en el momento, por publicidad o marketing.

5.1.2 Variable N°2

En la variable N°2 de la investigación: “Plan de educación financiera” se plantean 3 indicadores: conocimiento en el tema, experiencias y disposición a aprender; en la encuesta se realizan 4 preguntas con respecto a estos indicadores, para así medirlos, los resultados fueron los siguientes:

Tabla N 3: Relación de variables, Pregunta 9 vs 10



¿Considera que ha recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas personales?	¿Cree que si hubiera tenido una mayor y mejor educación financiera, sus finanzas y decisiones, las hubiese manejado de mejor manera?												
 <p>A pie chart showing the distribution of responses to Question 9. The chart is divided into two segments: a large blue segment representing 'Si' (Yes) with a value of 21, and a very small orange segment representing 'No' (No) with a value of 1. A legend below the chart shows a blue square for 'Si' and an orange square for 'No'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Si	21	No	1	 <p>A pie chart showing the distribution of responses to Question 10. The chart is almost entirely a single blue segment representing 'Si' (Yes) with a value of 22. A very thin orange segment representing 'No' (No) is barely visible. A legend below the chart shows a blue square for 'Si' and an orange square for 'No'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Si	22	No	0
Respuesta	Cantidad												
Si	21												
No	1												
Respuesta	Cantidad												
Si	22												
No	0												

Tabla 3

Fuente: Sharon Recio Araya

La relación entre estas dos preguntas, se realiza con la intención de mostrar la diferencia que hay en la educación que las personas encuestadas han recibido y como esto ha impactado el manejo de sus finanzas personales.

Por un lado, los resultados a la consulta 9: “¿Considera que ha recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas personales?”, 10 de las personas encuestadas indican que no han recibido la educación financiera necesaria para poder manejar las finanzas personales, siendo la mayoría de personas que opinan que la han recibido, contra 10 que indican que si la han recibido, sin

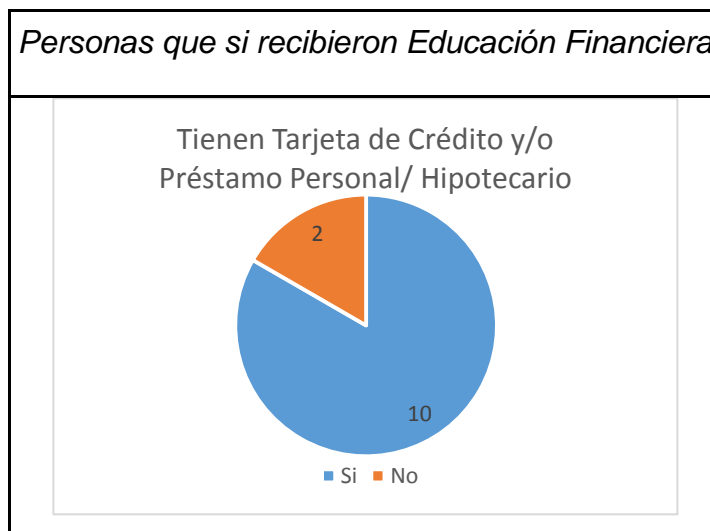
embargo, esos 12 encuestados en la pregunta 10 brindan un dato importante a considerar, se comenta más adelante la relación.

En la pregunta 10, todas las personas opinaron que si hubieran tenido una mayor y mejor educación financiera, sus finanzas y decisiones, las hubiese manejado de mejor manera, esto quiere decir que esas 12 personas que en la pregunta 9 indicaron que sí, consideran que la educación que recibieron no fue suficiente, y que, si hubiera recibido más y mejor educación, las decisiones financieras hubiesen sido mejores, por lo que se detecta que es de suma importancia brindar una mejor educación en este tema, ya que de momento no está siendo suficiente.

Adicionalmente, se desea ver el comportamiento de las 12 personas que indican que si recibieron educación financiera, esto para verificar que tanto dicha educación influye en las decisiones financieras que han tomado, por lo que se realiza el siguiente análisis:

Tabla N 4: Relación de educación vs decisiones

Tabla 4



Fuente: Sharon Recio Araya

En el gráfico se muestra que del total de personas (12) que indican que si recibieron educación financiera, 10 tienen tarjeta de crédito y/o algún préstamo, este cruce se hace con la intención de ver la actitud de estas personas ante el crédito, ya que considerando que si tienen las bases teóricas de cómo manejar las finanzas personales, están o no expuestos a gastar de más con la tarjeta de crédito y/o préstamo, con respecto a esto se analiza lo siguiente:

Tabla N 5: Relación de actitud hacia el descontrol

Tabla 5



Fuente: Sharon Recio Araya


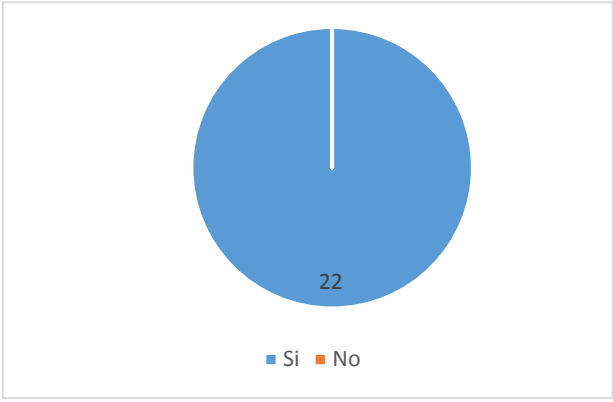
El resultado de filtrar quienes opinan que han tenido descontrol con el financiamiento aun teniendo la educación financiera que les indica la manera correcta de manejarlo, es de un 33.33%, 4 personas del total de 12, indican que si han perdido el control con alguno de los productos financieros que tienen, siendo la minoría, contra el 66.66% que indica que no ha perdido el control.

Se puede deducir que la educación financiera ha ayudado a que la mayoría de personas encuestadas que tienen productos financieros, los hayan utilizado de manera correcta y no han perdido el control gracias a ello.

Otras de las preguntas realizadas fueron:

Tabla N 6: Relación de variables, Pregunta 11 vs 12

Tabla 6

Si existiera un plan de educación financiera en donde se le enseñara términos básicos de cómo manejar finanzas personales, ¿estaría dispuesto a tomarlo?	¿Cree necesario que se implemente la educación financiera como una materia más, desde la escuela hasta el colegio?												
 <p>A pie chart with a blue slice representing 'Si' (21) and a small orange slice representing 'No' (1). A legend below the chart shows a blue square for 'Si' and an orange square for 'No'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Si	21	No	1	 <p>A pie chart that is almost entirely blue, representing 'Si' (22). A very small orange slice representing 'No' is barely visible. A legend below the chart shows a blue square for 'Si' and an orange square for 'No'.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Cantidad	Si	22	No	0
Respuesta	Cantidad												
Si	21												
No	1												
Respuesta	Cantidad												
Si	22												
No	0												

Fuente: Sharon Recio Araya

Este cuadro lo que muestra, es la respuesta positiva de las personas, al plantearles la idea de tomar un plan que ayude a manejar de mejor manera las finanzas y también, indican estar de acuerdo en que la educación financiera sea implementada como una materia más en la escuela y el colegio, esto para que tengan la información necesaria para tomar buenas decisiones en el futuro.

5.1.2 Variable N°3

La “Falta de información” es la última variable planteada, en la que se pretende conocer en qué grado, la falta de información incide en la toma de decisiones y el endeudamiento de las personas, para conocer esta información, se realizó una pregunta en la encuesta, la respuesta se dejó abierta para que pudiera dar la opinión, sin embargo, se contabilizaron los datos y el resultado fue el siguiente:

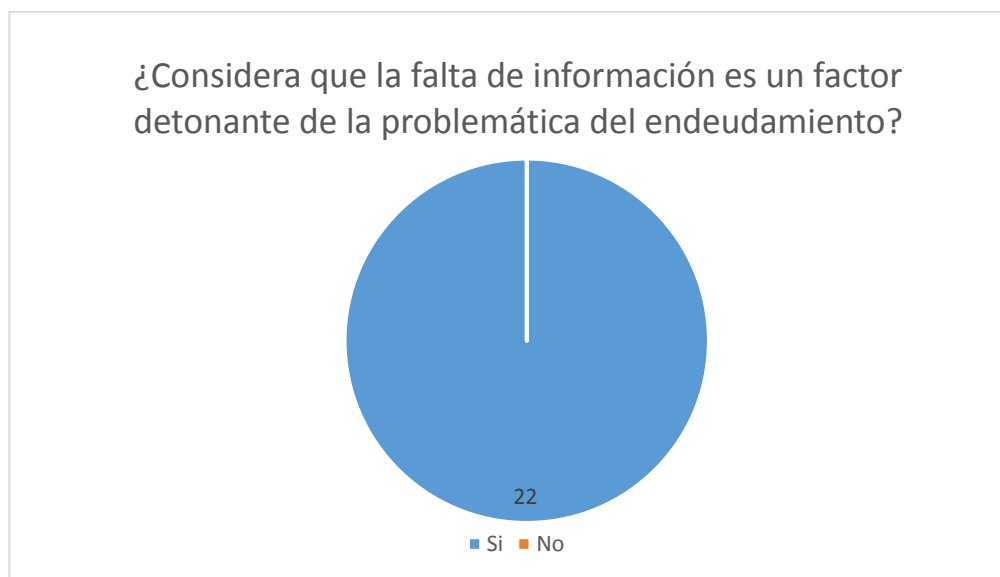


Figura 14

Fuente: Sharon Recio Araya

Se puede observar que todos los entrevistados opinan que la falta de conocimiento es un factor detonante de la problemática del endeudamiento, esta respuesta puede estar basada en experiencias personales, familiares, la información que manejan actualmente la consideran insuficiente para la toma de decisiones, entre otras posibilidades; lo que se puede asegurar, es que la falta de información es

un factor primordial a trabajar para atacar el problema del endeudamiento, acorde a la información recolectada.

Considerando que más de la mitad de encuestados indicaron si haber recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas, y los mismos opinan que la falta de información es un factor detonante del endeudamiento, puede que hayan pasado alguna mala experiencia que los haya llevado a esa conclusión, ya que en los comentarios recibidos en la encuesta comentan que las entidades no informan a los clientes como debe de ser y esto lleva a cometer errores en el manejo de las finanzas, agregándole otro factor importante a considerar en la investigación aparte de la educación financiera, y es la experiencia.

Otro dato importante a considerar con el plan de educación financiera, es la edad en la que la mayoría de encuestados indican haber tomado su primer obligación, ya que es relevante saber en qué parte de la vida se encuentran en el momento que deciden tomar algún préstamo o tarjeta, la madurez, las situaciones que lo rodean, la educación, entre otros factores que pueden incidir en la toma de decisiones financieras importantes.

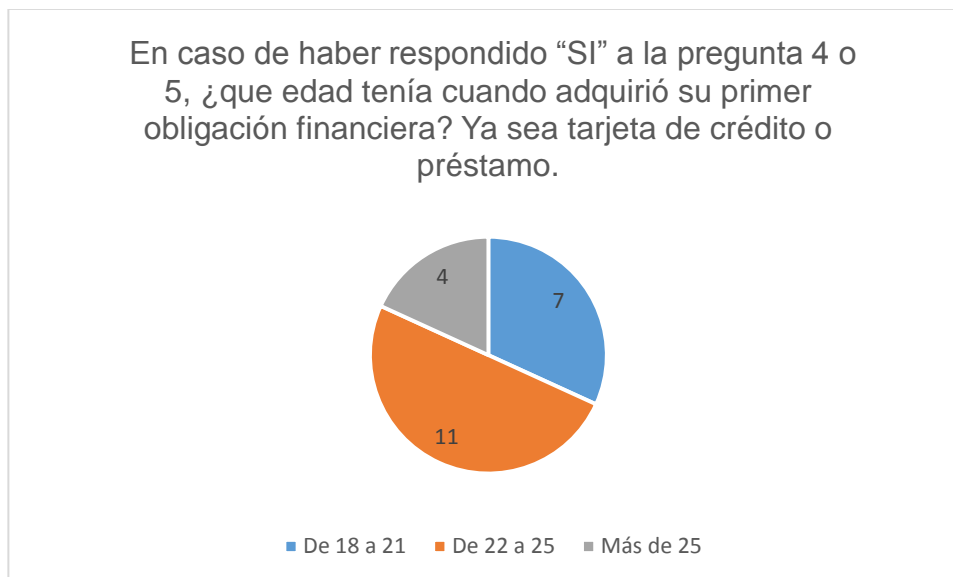


Figura 15

Fuente: Sharon Recio Araya

El resultado de la encuesta indica que el 50% de los encuestados adquirieron su primera obligación financiera fue entre los 22 y 25 años, edad en la que, como se indicaba en el capítulo II de la presente tesis, es la etapa llamada juventud, caracterizada por empezar aproximadamente a los 20 años y terminando en los 30, esta parte de la vida es crucial en cuanto a la toma de decisiones, ya que se decide si desea estudiar, si lo financian o no, el trabajar y tener una vida independiente, obliga a las personas a manejar sus finanzas personales y con ello, la posibilidad de adquirir dichos productos financieros. Decisiones como tener hijos, una familia, casa, carro, son parte normal de la vida de todos, y esto conlleva una serie de decisiones financieras importantes, por lo que la responsabilidad con la que se tomen, es muy

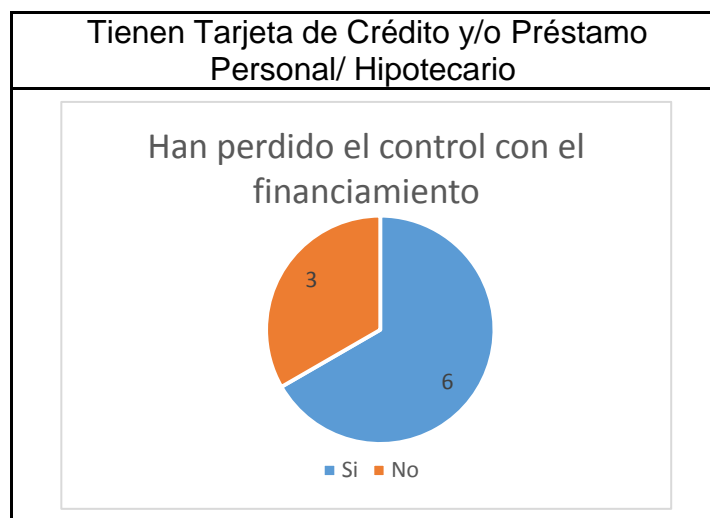
importante. Un buen o mal manejo de las finanzas, puede dirigir el rumbo de la vida de las personas hacia diferentes lugares, de aquí la importancia.

5.3 Otras relaciones

Otro de los análisis que se pueden realizar a partir de la información recolectada, es el grado en que las personas que poseen tarjeta de crédito y préstamo personal y/o hipotecario, se encuentran más propensos a perder el control financiero, debido a la facilidad de acceder al financiamiento, para ello se toman en cuenta las personas que respondieron Si a las preguntas 4,5 y 8 afirmando que tienen tarjeta de crédito y algún préstamo y que han perdido el control con el financiamiento en algún momento, el resultado a esto, se puede visualizar:

Tabla N 8: Personas con dos productos financieros que tienen descontrol

Tabla 7



Fuente: Sharon Recio Araya

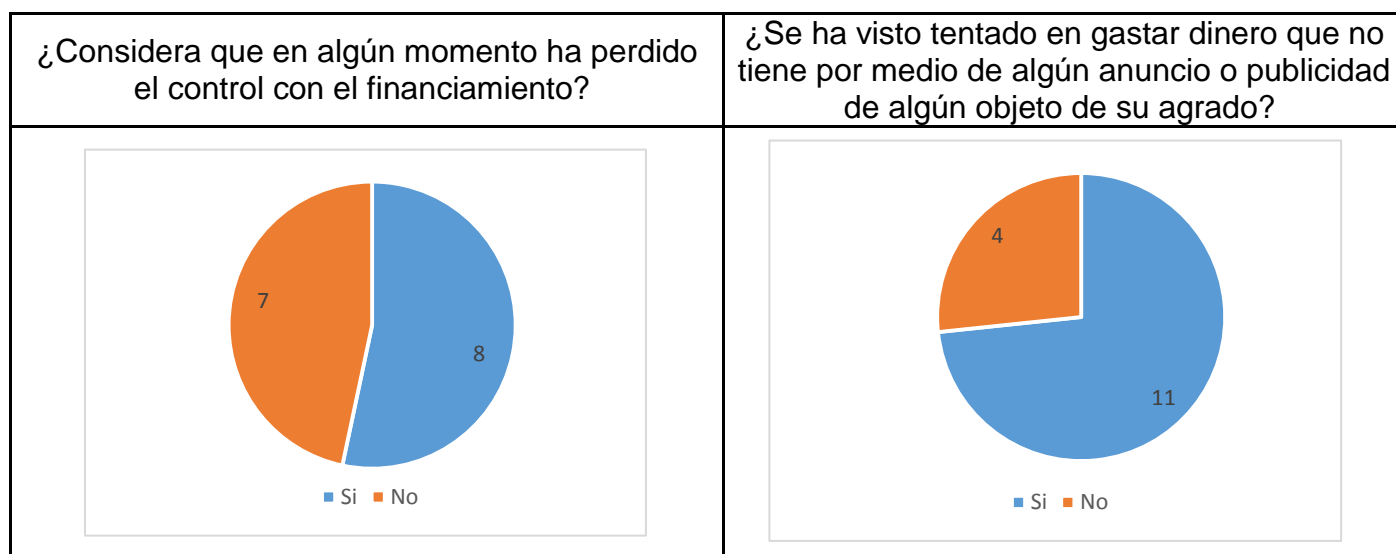
De las personas que se reconocieron que poseen tarjeta y préstamo, se detecta que el 66.66% han perdido el control con el financiamiento, el 33.33% indica que no

lo ha hecho, siendo la mayoría de encuestados que han perdido el control, quiere decir que las personas que poseen ambos productos, están más expuestas a endeudarse.

También se realiza el filtro de las personas que poseen tarjeta de crédito y han perdido el control con el financiamiento y que consideran que se han visto tentados en gastar dinero que tienen:

Tabla N 9: Personas con tarjeta de crédito más expuestas al endeudamiento

Tabla 8



Fuente: Sharon Recio Araya

Se puede apreciar que en ambas preguntas predomina el sentido de tender al endeudamiento, por un lado, la pregunta 7, donde se consulta: “Considera que en algún momento ha perdido el control con el financiamiento?”, el 53.33% indica que lo ha perdido, y en la pregunta 8: “¿Se ha visto tentado en gastar dinero que no tiene por medio de algún anuncio o publicidad de algún objeto de su agrado?”, el 73.33%

indica que si, por lo que para este perfil de personas, que tienen tarjeta de crédito, puede representar un problema porque tiene el recurso disponible para poder incurrir en ese gasto fuera del presupuesto y ahí es donde puede empezar el endeudamiento.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En esta sección se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que se lograron determinar con los datos recolectados y la información analizada en la presente investigación.

6.1.1 Conclusión de Objetivo General

El objetivo general consiste en determinar cuáles son los factores macroambientales que pueden llevar a las personas jóvenes, en este caso los estudiantes de la Universidad Hispanoamericana, a endeudarse, la investigación permite llegar a las siguientes conclusiones:

- Se debe de entender que el análisis es realizado desde el la perspectiva de los factores macroambientales a los que se enfrentan normalmente las empresas, estos mismos factores se analizan con el foco hacia las personas, permitiendo concluir que la fuerza demográfica influye en la manera de vivir, guiándose por medio de los grupos generacionales y encasillando por edad a las personas encuestadas, el mundo actual es un mundo consumista, los mercados mueven la economía y las personas son quienes mantienen este ciclo activo. Las personas constantemente desean adquirir cosas, productos y servicios, en muchas ocasiones los básicos, en otras lujos. Así fue demostrado en la encuesta realizada, muchas personas opinaban sobre lo tentados que se veían al gastar dinero que no tenían en el momento, para adquirir ese producto que tanto desean. También se realizó un análisis observando el comportamiento por sexo, ante diferentes escenarios, mismo

que se va a presentar más adelante, sin embargo es una decisión sobre la demografía que se decidió realizar para ver el comparativo.

- La fuerza económica se puede decir que es de las que más influyen dentro de las decisiones y el rumbo a seguir en las finanzas personales, ya que de los ingresos que se obtengan por medio del empleo, dependen los comportamientos de compra y consumo, así como las obligaciones financieras que puedan obtener, en esta fuerza se toma como relevante el desempleo, ya que mientras se tiene empleo, las obligaciones y consumo se puede mantener, pero el momento en que esta fuerza macroambiental ejerza sobre la vida de las personas, puede crear desorden y caos si no se está bien organizado para atravesar la situación. Se pudo detectar, que casi la mitad de los encuestados tienen un ingreso mayor a los 701.000, lo cual se puede catalogar como un salario medio – alto, por lo que el nivel de vida al que están acostumbrados puede llevarlos a acostumbrarse y cuando alguna de las situaciones macroambientales afecten esos ingresos, puede generar los problemas económicos de los que anteriormente se comentaron.
- Algunos de los factores naturales que se pudieron observar en la investigación son las “emergencias”, en las encuestas se comentaba que algo como un imprevisto de salud puede afectar el orden financiero, ya que si se presenta alguna emergencia de salud y se tiene la tarjeta de crédito a disposición, se va a utilizar de una manera inusual y esto puede desbalancear las finanzas.
- En cuanto al entorno tecnológico, se comentaba las ` facilidades de crédito que se pueden encontrar en línea, que es un hecho, sin embargo, a lo largo

de la investigación, se pudo notar que el consumo electrónico está cada vez más en crecimiento, y con ello la publicidad, es muy normal visitar redes sociales, las cuales están llenas de publicidad y tiendas virtuales, que persuaden a los clientes y la facilidad de compra electrónica les permite consumir cada vez más de este mercado. Por lo que un factor macroambiental tecnológico que puede afectar o incidir en las finanzas personales, es la publicidad del mercado virtual y sus facilidades de compra, en el análisis realizado, los hombres son más susceptibles a comprar por publicidad, por lo que esto puede ser un factor que les influya.

- El entorno cultural se considera otro de los factores más influyentes, ya que en él se toma en cuenta el tipo de educación que se recibió, y según el estudio realizado, este factor es de gran influencia en el desarrollo de la toma de decisiones de las personas, por lo que si por cultura no se recibe la educación financiera básica y necesaria para manejar las finanzas personales, puede con gran porcentaje de seguridad, de tomar decisiones perjudiciales para su vida. Así como influye el estilo de vida al que está acostumbrado y en el que se ha desarrollado. Los resultados de la encuesta confirman la necesidad de que la cultura cambie, en donde todos los encuestados opinan que deberían de recibir una mejor educación financiera inclusive las personas que a pesar de que ya la hayan recibido opinan que es necesario una mejor educación, esto da una luz sobre la cultura que se debe de implementar en el país para minimizar el endeudamiento en el que el país se encuentra.

6.1.2 Conclusión Objetivo Específico N°1

Según al análisis realizado, no hay algún comportamiento irracional por parte de alguno de los dos sexos que marque alguna diferencia, si bien en el resultado final hay una pequeña diferencia por parte del sexo masculino, inclinado al que han perdido el control con el financiamiento, esta diferencia no es significativa como para tomar conclusiones al respecto.

Otra de las preguntas en las que se pudo ver la comparación de las decisiones por género, fue en la que si en algún momento se han visto influenciado a gastar dinero que no tiene al ver publicidad de algún producto de su gusto, donde en la respuesta si se ve el comportamiento masculino más influenciado por la publicidad, por lo que se puede concluir que los hombres están más expuestos a poder perder el control si la publicidad los atrae de tal manera para obtener ese producto o servicio de su agrado.

6.1.3 Conclusión Objetivo Específico N°2

Basado en los resultados obtenidos, todas las personas encuestadas opinan que el factor falta de información impacta el aumento del endeudamiento; apoyados en esa opinión y basados en toda la investigación realizada, se concluye que la desinformación es una de las principales causas del endeudamiento, en este caso, en los estudiantes de la Universidad Hispanoamericana Sede Llorente.

Las personas encuestadas cuentan por experiencias, que el no haber tenido la información clara y correcta sobre los productos financieros, los ha llevado a malas decisiones, que han formado la experiencia, sin embargo, esto es justamente lo que se debe de evitar por medio de una educación financiera formal.

6.1.4 Conclusión Objetivo Específico N°3

Acorde a la respuesta de los encuestados, la creación de un plan financiero es una buena idea y la mayoría indica estar dispuesto a tomarlo, a su vez, afirman que de haber tenido una mejor y mayor educación financiera, hubieran tomado mejores decisiones, por lo que se concluye que la elaboración de un plan financiero para personas jóvenes de 18 a 30 años de de la Universidad Hispanoamericana Sede Llorente es una buena opción y que aportaría valor a las vidas y salud financiera de las personas.

Se puede decir que el tema de educación financiera es un tabu hasta el momento, a muchas personas les incomoda hablar sobre este tema, sin embargo, si se desea cambiar el estilo de vida, por uno más saludable y con mejores hábitos de consumo, la primera etapa es estar abiertos al tema para poder trabajar sobre esto.

En el país se han realizado esfuerzos por implementar esta modalidad, sin embargo, esto no se ha podido realizar de forma parcial para todos los habitantes y no se ha tomado con la seriedad que requiere, por lo que la propuesta de colocarlo como una materia de la escuela/ colegio, puede ser una opción de empezar a realizarlo.

De parte de las empresas, algunas en Costa Rica, lo imparten a sus colaboradores e intentan también aportar a la sociedad con esos esfuerzos, esta también puede ser una manera de impartir la educación en el país.

6.2 Recomendaciones

6.2.1 Recomendación de Objetivo General

6.2.2 Recomendación de Objetivo Específico N°1

La actitud hacia el endeudamiento se considera una práctica que puede ser incentivada por la publicidad, debido al resultado de la investigación con el género masculino, se recomienda que se trabaje primero, en un presupuesto ajustado a sus ingresos y gastos y cumplirlo, una vez que se sepa cuanto es lo que puede disponer de eso, va a dar una idea de si puede o no comprar ese artículo que tanto le está llamando la atención por medio de la publicidad; si el escenario es que, se tienda a utilizar el crédito, se debe de recordar que la “felicidad” que es producto o servicio va a satisfacer es momentáneo, y que el uso del crédito a largo plazo, va a generar más estrés que la felicidad momentánea.

6.2.3 Recomendación de Objetivo Específico N°2

La falta de información pareciera ser algo muy general, falta de información en cuanto a manejar las finanzas? Adquirir productos financieros? Manejar una tarjeta de crédito? Entre muchas otros cuestionamientos, la educación financiera seria la respuesta ideal, ya que todos sabrían de qué manera trabajar los asuntos relacionados con sus finanzas personales, pero debido a que no está disponible para todos con la misma facilidad, se considera que la base para la respuesta de todos esos cuestionamientos es investigar a fondo sobre cada decisión que se vaya a tomar al respecto, pareciera algo muy sencillo, pero es sorprende la cantidad de personas que tienen productos financieros o manejan sus finanzas y nunca se han

informado como realmente funciona y todos sus pro y contras, la experiencia da esa enseñanza, hoy se recomienda a todas aquellas personas que aún no han realizado este proceso, o bien, lo han realizado y han cometido errores en el camino, el informarse bien ante tomar algún producto, no tomar decisiones apresuradas guiadas por sentimientos momentáneos, puede llegar a ser la clave de tomar mejores decisiones. Adicionalmente, según la investigación realizada, la edad en la que se toman decisiones financieras es de vital importancia, así como el momento ideal en el que se debe de recibir la educación e información correcta para tomar esas decisiones, se considera que la etapa de la vida en la que es mejor recibir esta información es en la juventud, como anteriormente se comentaba, es la que comienza al final de la adolescencia o a los 20 años y dura hasta los treinta, se establece esta etapa ya que es donde la mayoría de personas empieza a trabajar y por ende, posibilidades de adquirir productos financieros, además, es la etapa en la que se crea la independencia personal y económica, por lo que es primordial que sepan cómo tomar esas decisiones de la mejor manera. Se planteará la forma en la que se les puede hacer llegar esa información en el capítulo de la Propuesta.

6.2.4 Recomendación de Objetivo Específico N°3

No solo el respaldo de la respuesta a la encuesta ante la consulta de si estaría dispuesto a tomar un programa de educación financiera, que fue bastante positiva, lleva a esta recomendación, si no también, la respuesta de todas las personas en la vida cotidiana, basta con leer en redes sociales, lo que las personas comentan sobre la idea de cambiar el sistema educativo actual, cambiando materias que han estado impartándose por décadas, por otras que sean adaptadas a las necesidades del mundo actuales, como uno de los ejemplos la educación financiera, pero hay muchos más, los impuestos, los aportes a la CCSS, programas computacionales como Excel, Power Point, Word, entre otras muchos más temas de interés en la población, diferentes a los actuales, que una vez terminado el proceso de cursos lectivos, las personas se dan cuenta de que son necesarios y nadie los prepara para resolver estos problemas básicos de la vida.

Respondiendo a esas necesidades, las de las personas adultas que tuvieron que pasar por esto por experiencias, se recomienda implementar la educación financiera de manera formal, una idea es por medio de escuelas y colegios, pero la verdad es que en cualquier parte de la vida que se decida ocuparse responsable y ordenadamente de las finanzas, se debería de tener una herramienta a la cual poder acudir para lograrlo.

En la presente investigación, se propondrá una serie de temas a tratar en un posible manual de educación financiera, el cual pueda ayudar a las personas a orientarse en cuanto a su situación y ayudar a la toma de decisiones en un futuro.

Acorde a la respuesta de los encuestados, la creación de un plan financiero es una buena idea y la mayoría indica estar dispuesto a tomarlo, a su vez, afirman que de haber tenido una mejor y mayor educación financiera, hubieran tomado mejores decisiones, por lo que se concluye que la elaboración de un plan financiero para personas jóvenes de 18 a 30 años de la Universidad Hispanoamericana Sede Llorente es una buena opción y que aportaría valor a las vidas y salud financiera de las personas.

CAPÍTULO VII

PROPUESTA

7.1 Propuesta de contenido en Plan de Educación Financiera

Contenido Temático

Capítulo 1: Presupuesto

1.1 Ingresos y Gastos

1.2 Priorizar

1.3 Análisis de situación actual

1.4 Guía de cómo manejar correctamente el presupuesto

Capítulo 2: Crédito

2.1 ¿Qué es una tarjeta de crédito?

2.2 Usos, pros y contras

2.3 Buenas prácticas

2.4 ¿Qué es un préstamo y cómo funciona?

2.5 ¿Cuándo tomar un préstamo?

2.6 Deuda inteligente

2.7 Deuda perjudicial

Capítulo 3: Ahorro

3.1 ¿Cómo ahorrar?

3.2 Metas de ahorro

3.3 Opciones para ahorrar

3.4 Pensión complementaria como ahorro a largo plazo

Capítulo 4: Relaciones Sociales

4.1 Impacto de las relaciones familiares en decisiones financieras

4.2 Influencia social en decisiones financieras

4.3 Estilo de vida

7.2 Propuesta de Canales de Educación y Consulta

Se considera que la educación debe de empezar a ser implantada por medio de la educación primaria y secundaria, como una materia más, con contenido básico para que se vayan familiarizando con el tema.

Asimismo con la educación universitaria, un curso sobre el tema de finanzas personales complementaría los conocimientos.

Se propone una plataforma virtual pública en donde esté todo el plan de educación y que esté disponible para toda la población, con la particularidad de que sea **obligatorio** para todas las personas que decidan adquirir algún producto financiero, para cualquier entidad bancaria y cualquier producto de crédito que se gestione.

En la plataforma se desea colocar contenido didáctico, como videos explicativos, prácticas aplicadas, archivos descargables de Excel para manejar presupuestos personales y proyecciones de ahorro e inversión, y opción de consultas con un asesor a lo largo del curso.

REFERENCIAS

Fundamentos de Marketing. (2017). 13th ed. Mexico: KOTLER, PHILIP Y ARMSTRONG, GARY, p.68.

INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2019.

Reyes Meléndez, F. (2018). *El endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.* Licenciatura. Universidad César Vallejo.

Villalobos, K. (2018). *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017.* Licenciatura. Universidad Técnica Nacional.

Chacón, N. (2015). *Los derechos del consumidor financiero en la Nueva Arquitectura Financiera Internacional: su aplicación en Costa Rica.* Licenciatura. Universidad de Costa Rica.

Gärling, T. (2018). *Young Adults' Use of Consumer Credit Influenced by Scarcity Mindset, Attitude Towards Credit, and Financial Involvement and Knowledge.* University of Gothenburg.

Hernández, M. (2015). *La educación financiera en los alumnos de la licenciatura en actuaría de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma del Estado de México.* Licenciatura. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.

Tinoco, W. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín - 2017.* Doctorado. Universidad César Vallejo.

Mireku, K. (2015). *Financial Literacy Among University Students: Evidence from Ghana.* Doctorado. College of Art and Social Sciences.

Raiteri, M. (2016). *El comportamiento del consumidor actual.* Licenciatura. Universidad Nacional de Cuyo.

Ramírez, D. (2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015.* Licenciatura. Universidad Militar Nueva Granada.

Valera, R. (2019). *La pérdida del acceso al sistema financiero en jóvenes estudiante de 18 a 25 años de edad del sector socioeconómico A-B del Distrito de Surco a causa del desconocimiento de la información básica de administración bancaria.* Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola.

Gitman, L. and Zutter, C. (2016). *Principios de Administración Financiera.* 14th ed. México: Pearson, pp.4, 32.

Díaz, M., Parra, R. and López, L. (2016). *Presupuestos.* 2nd ed. Colombia: Pearson, pp.4,5.

Morales Castro, A. and Morales Castro, J. (2014). *Crédito y Cobranza.* 1st ed. México: Grupo Editorial Patria, pp.50, 59, 60, 66, 70.

Coria, M. D., & Tapia, S.-M. P. (2003). *Género y alfabetización económica ¿oportunidades de desarrollo o nuevos caminos para la discriminación? Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte (12), 76-97.*

Ortega Castro, A. (2018). *Introducción a las Finanzas.* 2nd ed. México: McGraw Hill Interamericana, p.2, 27.

Guajardo, G. and Andrade, N. (2018). *Contabilidad Financiera*. 7th ed. México: McGraw Hill Interamericana, p.47.

Hernández Sampieri, R. and Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. 1st ed. México: McGraw Hill Interamericana, p.6, 108, 196, 200, 226, 228, 251.

Ortega Castro, A. (2008). *Introducción a las Finanzas*. 2nd ed. México: McGraw Hill Interamericana, p.281.

Bncr.fi.cr. (2020). *BN-Educacion*. [online] Available at: <https://www.bncr.fi.cr/Personas/Paginas/BN-Educacion.aspx> [Accessed 22 Feb. 2020].

Oei.es. (2020). *Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa*. [online] Available at: <https://www.oei.es/historico/salactsi/mgonzalez5.htm> [Accessed 1 Mar. 2020].

Santrock, J. (2006). *Psicología del Desarrollo. El Ciclo Vital*. 10th ed. España: McGraw Hill Interamericana, p.5, 9,18, 19,

ANEXOS

Encuesta

1. ¿Cuál es su género?

Mujer

Hombre

Prefiero no decir

2. ¿Cuál es su edad?

De 18 a 21

De 22 a 25

Más de 25

3. ¿Cuál es su ingreso mensual promedio aproximado?

Menos de 300.000

De 301.000 a 400.000

De 501.000 a 700.000

Más de 701.000

4. ¿Posee alguna tarjeta de crédito?

Si / No

5. ¿Posee algún préstamo personal y/o hipotecario?

Si / No

6. En caso de haber respondido "SI" a la pregunta 4 o 5, que edad tenía

7. cuando adquirió su primer obligación financiera? Ya sea tarjeta de crédito o préstamo.

De 18 a 21

De 22 a 25

Más de 25

8. Considera que en algún momento ha perdido el control con el financiamiento? Justifique su respuesta

Si / No y porque

9. Se ha visto tentado en gastar dinero que no tiene por medio de algún anuncio o publicidad de algún objeto de su agrado? En caso de que su respuesta sea si, en que momento?

Si / No y porque

10. Considera que ha recibido la educación financiera necesaria para manejar sus finanzas personales?

Si / No

11. Cree que si hubiera tenido una mayor y mejor educación financiera, sus finanzas y decisiones, las hubiese manejado de mejor manera?

Si / No

12. Si existiera un plan de educación financiera en donde se le enseñara términos básicos de cómo manejar finanzas personales, estaría dispuesto a tomarlo?

Si / No

13. Cree necesario que se implemente la educación financiera como una materia más, desde la escuela hasta el colegio?

Si / No

14. Considera que la falta de información es un factor detonante de la problemática del endeudamiento?

(pregunta abierta)