

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON  
ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

*Tesina para optar por el grado académico  
de Bachillerato en Administración de Negocios  
con énfasis en Banca y Finanzas*

**NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL  
USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO  
INSTRUMENTO FINANCIERO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
MAYMATEC S.A, DURANTE EL ÚLTIMO  
CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022.**

**Darrin Mayorga Jiménez**

**Noviembre, 2022**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	2
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	9
AGRADECIMIENTO .....	11
DEDICATORIA .....	12
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
ABREVIATURAS .....	15
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	17
1.1.2 Delimitación del problema .....	21
1.1.3 Justificación .....	21
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	23
1.3 OBJETIVOS .....	23
1.3.1 Objetivo general.....	23
1.3.2 Objetivos específicos .....	24
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA .....	25

2.1 MARCO TEÓRICO.....	27
2.1.1 Origen de la banca en Costa Rica.....	27
2.1.1.1 Banco Central de Costa Rica .....	27
2.1.1.2 Supervisión de entes Financieros en Costa Rica .....	29
2.1.1.3 Superintendencia General de Entidades Financieras .....	30
2.1.2 Métodos de Pago Electrónicos .....	32
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	33
2.2.1 Tarjetas de Crédito .....	33
2.2.2 Endeudamiento.....	43
2.2.3 Riesgos de Mercado.....	47
2.2.4 Educación Financiera .....	49
2.3 MARCO CONTEXTUAL.....	58
2.3.1 Antecedentes de la organización.....	58
CAPÍTULO III: MÉTODO .....	61
3.1 ENFOQUE.....	62
3.2 ALCANCE .....	64
3.3 DISEÑO.....	65
3.3.1 Diseños no experimentales .....	65
3.3.2 Diseños experimentales .....	65
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO .....	65
3.4.1 Población .....	66

3.4.2 Tipo de muestreo.....	66
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	67
3.4.4 Consideraciones éticas.....	68
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	68
3.6 VARIABLES .....	70
3.6.1 Definición conceptual.....	71
3.6.2 Definición operacional .....	71
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	74
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	75
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	100
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	104
6.1 CONCLUSIONES.....	105
6.1.2 Conclusiones específicas .....	105
6.2 LIMITACIONES .....	106
6.3 RECOMENDACIONES .....	106
CAPÍTULO VII: PROPUESTA .....	108
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA .....	109
7.2 ORGANIZACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ.....	109
7.3 OBJETIVOS .....	109
7.3.1 Objetivo general de la propuesta.....	109
7.3.2 Objetivos específicos de la propuesta .....	109

7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES .....	110
7.4.1 Cronograma Diagrama de Gantt .....	111
7.5 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA .....	111
REFERENCIAS .....	113
ANEXOS .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Criterios de inclusión y de exclusión</i> .....	68
Tabla 2 <i>Técnicas e instrumentos para recolectar información</i> .....	70
Tabla 3 <i>Matriz de Variables</i> .....	73
Tabla 4 <i>Pregunta 1 de la encuesta ¿Género?</i> .....	76
Tabla 5 <i>Pregunta 2 de la encuesta ¿Cuál es su estado civil?</i> .....	77
Tabla 6 <i>Pregunta 3 de la encuesta ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?</i> .....	78
Tabla 7 <i>Pregunta 4 de la encuesta ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito?</i> .....	79
Tabla 8 <i>Pregunta 5 de la encuesta ¿Conoce cada una de las partes de su contrato de su tarjeta de crédito?</i> .....	80
Tabla 9 <i>Pregunta 6 de la encuesta ¿Tiene conocimiento de cuál es la tasa de interés que le cobran por su tarjeta?</i> .....	81
Tabla 10 <i>Pregunta 7 de la encuesta ¿Tiene conocimiento del cargo que le cobran por mora?</i> .....	82
Tabla 11 <i>Pregunta 8 de la encuesta ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?</i> 83	
Tabla 12 <i>Pregunta 9 de la encuesta ¿Cuáles aspectos considera para adquirir una tarjeta de crédito?</i> .....	84
Tabla 13 <i>Pregunta 10 de la encuesta ¿Cuál es su manera habitual de pagar su tarjeta de crédito?</i> .....	85
Tabla 14 <i>Pregunta 11 de la encuesta ¿Su tarjeta tiene más de un 50% de endeudamiento con respecto al disponible aprobado por la entidad?</i> .....	86

Tabla 15 <i>Pregunta 12 de la encuesta ¿Considera que la educación financiera debería ser impartida desde edades tempranas?</i> .....	87
Tabla 16 <i>Pregunta 13 de la encuesta ¿Dónde aprendió a administrar su dinero?</i> .....	88
Tabla 17 <i>Pregunta 14 de la encuesta ¿Qué significa para usted educación financiera?</i> 89	
Tabla 18 <i>Pregunta 15 de la encuesta ¿Considera que las entidades financieras brindan información clara y entendible acerca de sus productos financieros?</i> .....	90
Tabla 19 <i>Tasas de interés anuales de una tarjeta de crédito antes y después de la ley 9859.</i> .....	92
Tabla 20 <i>Tasa de interés anual activa mínima y máxima de los principales oferentes de tarjetas de crédito. Corte al 30 de abril 2022.</i> .....	96
Tabla 21 <i>Cronograma de actividades y responsables.</i> .....	110
Tabla 22 <i>Diagrama de Gantt.</i> .....	111

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Marco de referencia .....	26
Figura 2 Cantidad de tipos de tarjetas según emisor. Corte al 30 de abril 2022 .....	36
Figura 3 Desglose de cantidad de tipos de tarjetas según emisor. Corte al 30 de abril 2022. ....	37
Figura 4 Cambio trimestral en indicadores del mercado. Corte al 30 de abril 2022 .....	38
Figura 5 Cantidad de tipos de tarjetas según tasas de interés financiero anual en colones. Corte al 30 de abril 2022.....	40
Figura 6 Cantidad de plásticos titulares según tipo de emisor y tasa de interés (colones). Corte al 31 de enero 2022 .....	41
Figura 7 Cambio trimestral en indicadores del mercado. Corte al 30 de abril 2022 .....	46
Figura 8 Calificación del deudor .....	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Pregunta 1 de la encuesta ¿Género? .....	76
Gráfico 2 Pregunta 2 de la encuesta ¿Cuál es su estado civil? .....	77
Gráfico 3 Pregunta 3 de la encuesta ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene? .....	78
Gráfico 4 Pregunta 4 de la encuesta ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito? .....	79
Gráfico 5 Pregunta 5 de la encuesta ¿Conoce cada una de las partes de su contrato de su tarjeta de crédito? .....	80
Gráfico 6 Pregunta 6 de la encuesta ¿Tiene conocimiento de cuál es la tasa de interés que le cobran por su tarjeta? .....	81
Gráfico 7 Pregunta 7 de la encuesta ¿Tiene conocimiento del cargo que le cobran por mora? .....	82
Gráfico 8 Pregunta 8 de la encuesta ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?	83
Gráfico 9 Pregunta 9 de la encuesta ¿Cuáles aspectos considera para adquirir una tarjeta de crédito? .....	84
Gráfico 10 Pregunta 10 de la encuesta ¿Cuál es su manera habitual de pagar su tarjeta de crédito? .....	85
Gráfico 11 Pregunta 11 de la encuesta ¿Su tarjeta tiene más de un 50% de endeudamiento con respecto al disponible aprobado por la entidad?.....	86
Gráfico 12 Pregunta 12 de la encuesta ¿Considera que la educación financiera debería ser impartida desde edades tempranas?.....	87

Gráfico 13 Pregunta 13 de la encuesta ¿Dónde aprendió a administrar su dinero? .....	88
Gráfico 14 Pregunta 14 de la encuesta ¿Qué significa para usted educación financiera? .....	89
Gráfico 15 Pregunta 15 de la encuesta ¿Considera que las entidades financieras brindan información clara y entendible acerca de sus productos financieros?.....	90
Gráfico 16 Salario Promedio MAYMATEC S.A y Tasa Anual Máxima de Interés. ....	91
Gráfico 17 Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad BAC Credomatic. .....	93
Gráfico 18 Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad Promerica. ....	94
Gráfico 19 Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad Scotiabank de C.R. .....	95
Gráfico 20 Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad Coopenae R.L. ..	96
Gráfico 21 Salario Promedio MAYMATEC S.A vs Tipo de Cambio.....	97
Gráfico 22 Varianza en Cuota de Hipoteca según Tasa de Interés.....	98

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi persona por el esfuerzo y dedicación puesto para realizar este trabajo. Quiero también dar gracias a mi familia que indirectamente me han apoyado y ayudado a ser la persona que soy el día de hoy.

Finalmente quisiera agradecerle al profesor Alexander Céspedes Cordero por su tiempo, dedicación, profesionalismo, entrega y guía durante este proceso para poder finalizar mi trabajo de investigación.

**Darrin Mayorga Jiménez**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi padre, Sr Olger Mayorga Siva, mi madre Sra. Anani Jiménez Jiménez, a mis hermanos Layna Mayorga Jiménez y Holger Mayorga Jiménez y a la memoria de mi abuela Sra. Bernarda Mayorga Siva, por su sacrificio y dedicación en inculcar los valores de responsabilidad y superación en mi persona; muchos de mis logros lo debo a su sacrificio y trabajo.

**Darrin Mayorga Jiménez**

## RESUMEN

La presente investigación se hizo con el propósito de analizar el nivel de educación financiera y el uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A, durante el último cuatrimestre del año 2022. En la actualidad, existen múltiples entidades financieras que manejan una alta variedad de productos los cuales buscan colocar en la población costarricense. Uno de los productos financieros más promocionados por las mismas, son las tarjetas de crédito. Esto, ya que presentan una alta rentabilidad para las entidades dado que las personas entran en porcentajes de endeudamiento excesivos por diferentes circunstancias como los riesgos de mercado o falta de educación financiera lo cual se traduce en pago de intereses.

Los riesgos de mercado abarcados en esta investigación son: tasas de interés, tipo de cambio y costo de los bienes. Al comparar el ingreso promedio de los trabajadores de la empresa, se puede demostrar que el mismo no presenta un comportamiento creciente que se asemeje al aumento de estos 3 riesgos entre los años 2018 al 2022. Este desbalance resulta en reducciones en la capacidad de pago y aumento en pagos de intereses en créditos.

La finalidad de esta investigación es poder brindar información de relevancia y de interés para la elaboración de una propuesta en temas de finanzas personales relacionadas al uso de tarjeta de crédito.

**Palabras claves:** Educación financiera, Tarjeta de crédito, Riesgos de mercado, Tasas de interés, Tipo de cambio, Costo de bienes.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the level of financial education and the use of credit cards as a financial instrument of the employees of the company MAYMATEC S.A., during the last four-month period of the year 2022. At present, there are many financial institutions which handle a wide variety of products which they seek to offer to the Costa Rican population. One of the most promoted financial products are credit cards. This, since they present a high profitability for the entities given that people reach excessive debt percentages due to different circumstances such as market risks or lack of financial education, which translates into interest payments.

The market risks covered in this research are: interest rates, exchange rates and cost of goods. By comparing the average income of the company's workers, it can be shown that it does not present an increasing behavior that resembles the increase of these 3 risks between the years 2018 to 2022. This imbalance results in reductions in the payment capacity and an increase in interest payments on loans.

The purpose of this research is to provide relevant and interesting information for the development of a proposal on personal finance issues related to the use of credit cards.

**Keywords:** Financial education, Credit card, Market risks, Interest rates, Exchange rates, Cost of goods.

## **ABREVIATURAS**

**MEIC:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

**PIB:** Producto Interno Bruto.

**BCCR:** Banco Central de Costa Rica.

**SUGEF:** Superintendencia General de Entidades Financieras.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al comenzar un proyecto de investigación es de gran relevancia investigar y conocer el problema a desarrollar, en este proyecto los antecedentes a evaluar son las personas trabajadoras de la empresa MAYMATEC S.A que hacen uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero.

La investigación se lleva a cabo con los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A, durante el último cuatrimestre del año 2022.

En la sociedad actual, el acceso a tarjetas de crédito es rápido y fácil el cual incrementa la cantidad de personas que las obtienen por su limitada tramitología. No obstante, la información fácil y sencilla que se brinda a los consumidores es limitada lo cual impacta directamente en los niveles de endeudamiento de los tarjetahabientes y el correcto uso de sus tarjetas. Por esto, se busca con este estudio analizar esta problemática y proveer consejos a seguir para evitar caer en morosidad, presentar un buen manejo de finanzas personales y estar en un aceptado nivel de endeudamiento.

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

- Internacionales

Estudios realizados internacionalmente sobre el tema de educación financiera también realzan la importancia de este. Según (Tinoco, 2018) este estudio realiza un análisis de la educación financiera en estudiantes universitarios el cual concluye que existe una limitante en el acceso a información y conocimientos financieros el cual arroja un resultado no favorable en cuanto a manejo de finanzas personales.

Existen múltiples factores que influyen en el consumo por medio de tarjetas de crédito el cual genera aumentos en posibilidades de compras. Según (Arango y Cardona, 2019) mencionan que dentro de los factores están: la edad, el ingreso y el nivel de educación financiera, entre

otros. El nivel económico de núcleos familiares o individuales requiere de un buen manejo de finanzas para poder obtener resultados positivos en alcance de metas financieras.

En la investigación realizada por (Galván, 2018), se analiza el nivel de educación financiera en México el cual concluye la necesidad del aumento de esta por medio de materiales financieros más sencillos y prácticos. Aparte de eso se requiere un compromiso de parte del gobierno y familias para el acceso a información financiera desde edades tempranas en los niños.

A study regarding credit card debt taking behavior was prepared by (Tahir, M. S.,2020) and he indicates that:

“The relevant existing literature revealed that credit card debt is relatively, as compared to other noncollateralized types of debt, a more stressful and problematic type of household debt.”

### **Household Indebtedness: How global and Domestic Macro-economic Factors Influence Credit Card Debt Default in Malaysia**

Household credit expansion spurs economic growth but in the long term it has negative impact with household debt accumulation that results in sluggish growth. During periods of economic slump, high indebted households are more likely to cut their spending rapidly to contribute to slower economic growth. The ratio of household debt to gross domestic product in Malaysia remains high in 2015 at nearly 90%. According to Credit Counseling and Debt Management Agency (AKPK), during the first half of 2016, nearly 70% of individuals who seek counselling services have problems in paying their credit cards debts. This has motivated the current study to focus on one of the Malaysian household nonperforming loans (NPLs), namely credit card NPLs. The usage of credit card is similar to a loan which is defined by Samuelson and Nordhaus (2001) as “...the use of someone else’s funds in exchange for a promise to repay at a later date. “While

majority of loans have predetermined fixed schedule payment, credit card payment is flexible where the credit card holders only pay minimum (affordable) monthly payment where the issuers earn interest on late payment. Additionally, credit cards are typically not secure as the issuer does not require the card holder to post a collateral. Credit card lending is a double edge sword where it improves banks' profitability but at the same time contributes to credit risks. Credit card holder will face the burden of unpaid outstanding amount and the continuously revolving credit interest if they delay in making payment.

This study is concerned with the issue of rampant credit card delinquency that should not be underestimated as this would threaten business cycle, add debt burden to the household and consequently, the progress of Malaysia. Given that aggregate NPLs have been considered as the transmission channel of macroeconomic shocks to the banks' balance sheet, macroeconomic fundamentals also have an impact on NPLs depending on different economic purposes. Therefore, this study investigates the relationships between macroeconomic determinants and credit card NPLs, from the global and domestic macroeconomic perspectives. According to a report published by Khazanah Research Institute (Kok, 2016), only 10.8% of Malaysian households are resilient to economic or financial shock indicated majority of them are poor in financial management. The hypothesis proposed in this study is any particular adverse event is prone to trigger financial distress, which in turn causes loan delinquency and impairment.

This study contributes to existing literature in terms of the factor's antecedent to credit card NPLs by documenting how macroeconomic uncertainties affect credit cards NPLs. The study also provides valuable econometric information to relevant authorities for early mitigation approaches if there is an indication of financial or economic instability, for instance, to identify potential credit card market strain and to articulate adequate credit card loan loss provision in the banking system. (Jin, Farid, Fei, 2018)

- Nacionales

En Costa Rica esta problemática se ha estudiado desde diferentes puntos de vista, se pueden mencionar los siguientes ejemplos:

Sobre el tema de tarjetas de crédito se han realizado múltiples estudios ya que es un método de financiamiento muy popular mundialmente y de fácil acceso. Según (Barrantes, 2018), en su investigación expone que uno de los riesgos es cuando el tarjetahabiente posee múltiples tarjetas de crédito lo cual aumenta la complejidad sobre el manejo de periodos de corte, presupuestos y saldos adeudados. Con respecto a esto se puede concluir que es importante tener un alto nivel de organización para poder afrontar los pagos de las tarjetas que se decidan utilizar.

Según (Jimenez, 2018) en su investigación menciona que existen advertencias de múltiples instituciones y ministerios a nivel nacional sobre el alto y creciente endeudamiento de la población costarricense. Este concluye que existe un incremento en el nivel de endeudamiento de la muestra estudiada en los años 2016-2017 relacionada al incremento en la colocación de tarjetas de crédito.

Relacionado al endeudamiento, (Morales, 2019) menciona que en el 2010 el endeudamiento por tarjetas de crédito representaba un 3.26% del PIB y para el 2018 este incremento a un 3.75% lo cual equivale a 1.2 billones de colones. También menciona que dado el alto porcentaje de morosidad esto llega a implicar altos costos para los deudores ya que tienen que incurrir en pagos de multas y penalizaciones lo cual como resultado impacta la estabilidad económica.

La educación financiera es una herramienta la cual puede facilitar la toma de decisiones con respecto al ahorro, inversiones o hasta manejo de gastos personales. Según (Salas, 2021) en su investigación comenta que las personas no presentan capacidades de ahorro y cuentan

con altos niveles de endeudamiento en tarjetas de crédito lo cual repercute en sus ingresos y mejoramiento financiero. Para poder tener un mejor manejo de finanzas personales se requiere tiempo para conocer del tema y sus consecuencias.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

(Moreno-Galindo, 2018) afirma: 'Delimitar un tema de estudio significa, enfocar en términos concretos nuestra área de interés, especificar sus alcances, determinar sus límites.

Se realizará la investigación de dicho tema en el periodo que comprende el último cuatrimestre del año 2022, en los usuarios de tarjetas de crédito en la empresa MAYMATEC S.A.

- **Delimitación temporal**

El proyecto de investigación y actual documento se desarrollará en un periodo comprendido entre el último cuatrimestre del año 2022.

- **Delimitación geográfica**

La investigación se llevará a cabo en la empresa MAYMATEC S.A. localizada en el San Jose, cantón Tibás.

### **1.1.3 Justificación**

(Aguar, 2021) afirma: "La justificación consiste en una explicación acerca de las razones por las que se hace la investigación, se refiere a la trascendencia, mediante las siguientes preguntas: ¿Para qué se debe estudiar ese tema?, ¿Por qué se debe estudiar ese tema?, ¿Qué puede aportar a la disciplina o ciencia?, ¿Quiénes se verán beneficiados con los resultados de la investigación y de qué manera se beneficiarán? y ¿qué motiva al investigador a estudiar ese tema? También debe mencionarse el aporte teórico o metodológico que hará el estudio al campo disciplinar." (p.13)

En la presente investigación se muestran los usos dados a las tarjetas de crédito como instrumento financiero y también su impacto en los niveles de endeudamiento de los

tarjetahabientes. Es importante tener claro que la educación financiera no se debe limitar únicamente a personas adultas mayores de 18 años sino ser brindada desde edades tempranas para que las personas puedan realizar mejor uso de sus tarjetas de crédito en caso de que se adquiera.

Con este estudio se busca identificar la razón del creciente endeudamiento relacionado a tarjetas de crédito para buscar propuestas con consejos para mejorar el uso de este instrumento financiero e incrementar el conocimiento relacionado a ese tema.

- **De conveniencia**

La intención de esta investigación es que se pueda utilizar como referencia para entender más la relación que existe entre el endeudamiento y la educación financiera el cual puede ayudar a una mejor toma de decisiones al endeudarse y manejo de las finanzas personales.

- **De relevancia social**

Esta investigación se espera que abarque no únicamente a la población de la empresa estudiada sino también a personas en busca de guía sobre el uso de tarjetas de crédito y mejora de su educación financiera.

- **De implicaciones prácticas**

Este estudio espera brindar información y consejo a personas que estén pensando en adquirir una tarjeta de crédito el cual pueda ayudar a valorar su impacto y sus consecuencias.

- **De valor teórico**

La información utilizada para este trabajo es de no más de 5 años la cual es de fuentes confiables que brindan datos y análisis recientes.

- **De utilidad metodológica**

Esta investigación utilizara la metodología de cuestionario para recopilar la información requerida y poder brindar el análisis de las dos variables de estudio.

## **1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

A continuación, se presenta el problema de la investigación que se viene desarrollando sobre la relación del endeudamiento de Tarjetas de Crédito y su relación con la educación financiera:

**¿Cuál es el impacto del nivel de la educación financiera y el uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022?**

## **1.3 OBJETIVOS**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2019) los objetivos de investigación “señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son la guía del estudio” (p.37).

En todo trabajo de investigación se debe plantear el objetivo, este es parte de la ruta que sigue el estudio y la solución de la necesidad por la cual nace la investigación.

### ***1.3.1 Objetivo general***

**Analizar el nivel de educación financiera y su relación con el uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022.**

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

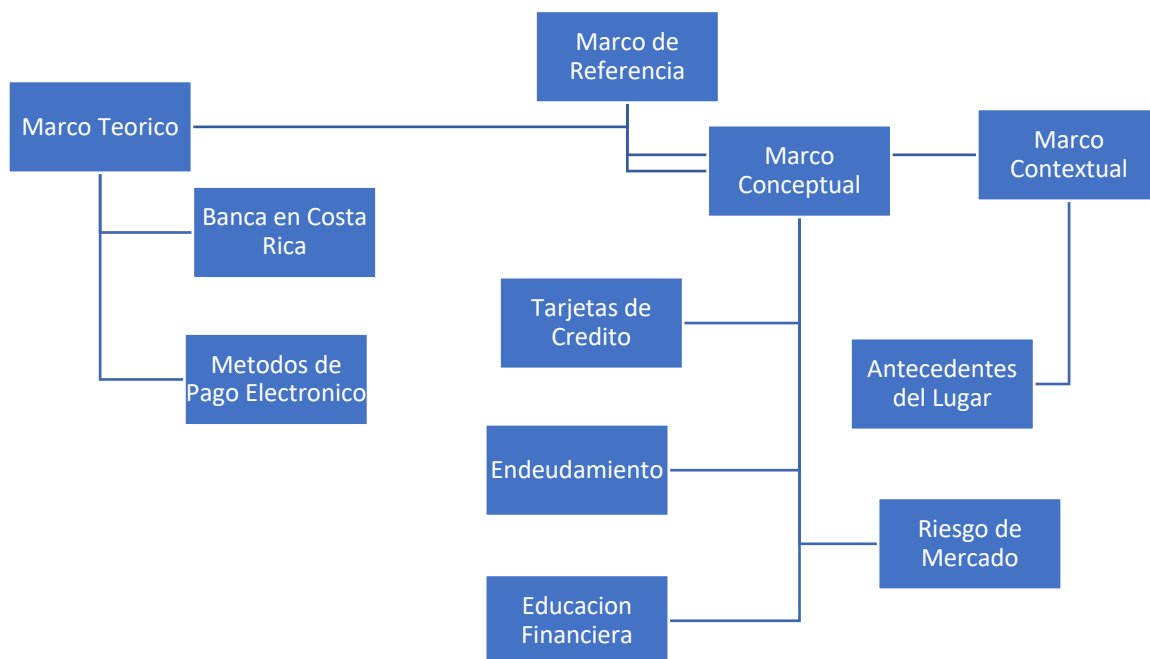
- a) Estimar la presencia del uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso más frecuente de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022.**
- b) Evaluar el nivel de educación financiera y el entendimiento de las ventajas y desventajas sobre obtener tarjetas de crédito de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022.**
- c) Determinar el impacto financiero por riesgo de mercado en el aumento de las tasas de interés en las tarjetas de crédito y su afectación en los salarios de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022.**
- d) Elaborar una propuesta con consejos para mejorar el uso de Tarjetas de Crédito e incrementar el conocimiento de este instrumento financiero.**

## **CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA**

El marco de referencia se encuentra constituido por: el marco teórico, conceptual y contextual.

A continuación, mostramos un mapa de referencia con el cual se pretende sea la guía para ir desarrollando este capítulo.

**Figura 1** Marco de referencia



*Fuente: "Elaboración propia"*

## **2.1 MARCO TEÓRICO**

El Marco Teórico según (Aguilar, 2021): "es el recuento de las teorías y los autores principales que han trabajado el fenómeno de estudio. Permite ver cuáles preguntas todavía no tienen respuesta."

El Marco Teórico se utiliza con el fin de desarrollar la teoría o conceptos en los cuales se fundamenta el proyecto.

### ***2.1.1 Origen de la banca en Costa Rica***

Según (Azofeifa, 2019) esta se originó de la siguiente forma: "la evolución de la banca se inició a finales del siglo XIX. Los cafetaleros decidieron expandirse y vender su producto en los mercados internacionales y se dio la necesidad de expandir sus negocios utilizando diferentes medios de financiamiento. En ese momento, la banca privada inglesa se hizo presente para proporcionar el crédito necesario para que los cafetaleros se expandieran. Luego, en 1857 se estableció el Banco Nacional Costarricense, seguido por el Banco Nacional de Costa Rica en 1859 y el Banco Anglo Costarricense en 1863.

En 1929, Costa Rica se ve afectada de manera directa por la crisis mundial provocada por el desarrollo de los países industriales. Debido a las consecuencias de la crisis, surge la necesidad de una legislación que unifique a todos los bancos, estatales y privados, bajo la figura de un Banco Central como orientador y propulsor de la economía costarricense." (p.13-14)

#### ***2.1.1.1 Banco Central de Costa Rica***

Al intensificarse la actividad económica y bancaria del país, surgió la necesidad de crear un Banco Central que actuara como mayor autoridad que el simple Departamento Emisor que hasta ese momento (1945) estaba adscrito al Banco Nacional de Costa Rica; este último establecido a fines de 1936 al reorganizarse el antiguo Banco Internacional. (Banco Central de Costa Rica, 2020)

### **i. Objetivos del BCCR**

Se establecen propiamente objetivos según la legislación que rige para el Banco Central donde este tiene que funcionar y dirigir para no crear afectaciones negativas en el sistema bancario costarricense y en vez buscar un auge positivo en las finanzas del país En el Artículo 2 de la ley se establece lo siguiente:

"El Banco Central de Costa Rica tendrá como principales objetivos, mantener la estabilidad interna y externa de la moneda nacional y asegurar su conversión a otras monedas y, como objetivos subsidiarios, los siguientes:

a) Promover el ordenado desarrollo de la economía costarricense, a fin de lograr<sup>39</sup>la ocupación plena de los recursos productivos de la Nación, procurando evitar o moderar las tendencias inflacionistas o deflacionistas que puedan surgir en el mercado monetario y crediticio.

b) Velar por el buen uso de las reservas monetarias internacionales de la Nación para el logro de la estabilidad económica general.

c) Promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento.

d) Promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo."  
(Ley 7558, 1995)

En 1950, cuando se decretó la nacionalización de la banca privada, se promulgo la Ley 1130 donde establece al Banco Central como un órgano independiente con características definidas lo cual le permitió ejercer como el Órgano Central de la economía del país y ser el único rector de la política monetaria, económica y crediticia. Esta ley entro en vigor dada la necesidad que el Sistema Bancario Nacional tuviera una integración organiza, adecuada con una dirección eficiente por parte del Estado.

En Costa Rica existe La Ley Orgánica del Banco Central que en su artículo 116 menciona lo siguiente sobre la intermediación financiera:

Únicamente pueden realizar intermediación financiera en el país las entidades públicas o privadas, expresamente autorizadas por ley para ello, previo cumplimiento de los requisitos que la respectiva ley establezca y previa autorización de la Superintendencia. La autorización de la Superintendencia deberá ser otorgada cuando se cumpla con los requisitos legales. (Ley 7558, 1995). Es importante entender que intermediación financiera se refiere a la captación de recursos financieros del público de manera habitual con el objetivo de destinarlo por cuenta y riesgo del intermediario.

En el artículo anterior de esta ley, se puede entender que para que una entidad financiera pueda participar en el sistema de intermediación precisa de aprobación y supervisión las cuales son proporcionadas por una institución regulatoria, creada y nombrada la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) mencionada en el capítulo IV de la Ley Orgánica del Banco Central.

### ***2.1.1.2 Supervisión de entes Financieros en Costa Rica***

La información a continuación, incluyendo los objetivos de cada Superintendencia, fue tomada directamente de la página web del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (2020). Esta página provee información relacionada a las funciones de este consejo y de los diferentes órganos que tiene a su cargo.

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) es un órgano colegiado de dirección superior, cuyo fin es dotar de uniformidad e integración a las actividades de regulación y supervisión del sistema financiero costarricense. La labor directiva del CONASSIF se ejerce sobre la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la

Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).

**i. SUGEF**

Su objetivo es velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

**i. SUGEVAL**

Creada en 1997, tiene como objetivo velar por la transparencia de los mercados de valores, la formación correcta de precios en ellos, la protección de los inversionistas, y la difusión de la información necesaria para la consecución de estos fines.

**ii. SUGESE**

Creada en el 2008, tiene como objetivo la autorización, regulación y supervisión de las personas físicas o jurídicas que intervengan en los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.

**iii. SUPEN**

Creada en 1995, tiene como objetivo ser la entidad responsable de la regulación, fiscalización y supervisión de los regímenes básicos de pensiones y los regímenes complementarios.

**2.1.1.3 Superintendencia General de Entidades Financieras**

"Es de interés público la fiscalización de las entidades financieras del país, para lo cual se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras, también denominada en esta ley la Superintendencia, como órgano de desconcentración máxima del Banco Central de Costa

Rica. La Superintendencia regirá sus actividades por lo dispuesto en esta ley, sus reglamentos y las demás leyes aplicables.” (Ley 7558 Artículo 115, 1995)

Según (Zamora, 2021), “la SUGEF se crea con la finalidad de poder brindar una estabilidad, solidez y un funcionamiento eficiente en lo que tenga relación y se involucre con el Sistema Financiero Nacional, esto con apego a las disposiciones de la ley, así como reglamentarias y de acuerdo con la conformidad de las normas y resoluciones que dicte la propia institución, todo para salvaguardar la colectividad de intereses.”

#### **i. Objetivo**

“Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional, con estricto apego a las disposiciones legales y reglamentarias y de conformidad con las normas, directrices y resoluciones que dicte la propia institución, todo en salvaguarda del interés de la colectividad.

#### **i. Funciones**

- Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.
- Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.
- Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.
- Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.
- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.

- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas.
- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
- Cumplir con cualesquiera otras funciones y atributos que le correspondan, de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás disposiciones atinentes.” (SUGEF)

### ***2.1.2 Métodos de Pago Electrónicos***

Para poder definir que es un pago electrónico se necesita definir que es el pago en sentido general.

El pago según (Pedrosa, 2021) “es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero.”

Ya definido el concepto de pago, se puede continuar a definir lo que es el pago electrónico. Según (Gomez, 2012) “se identifica con cualquier sistema de pago que requiera para su funcionamiento una tecnología electrónica, abarcando esta denominación: las tarjetas de crédito y débito, tarjetas inteligentes, monederos electrónicos, títulos electrónicos como lo son: cheques y letras de cambio, las cartas de crédito electrónicas, entre muchas otras. En sí, cualquier otra forma de pago que implique la existencia de un medio electrónico para hacerse efectivo, ha de catalogarse como dinero electrónico.” (p.22)

El pago electrónico trae diferentes beneficios dentro de los que (Leora, 2017) menciona el siguiente: “Los pagos digitales benefician no solo a las personas, sino también a la sociedad en general, dado que más personas al tener una cuenta bancaria pueden participar en el sistema financiero formal.”

La Tarjeta de Crédito, es una de las variables a estudiar en esta investigación y forma parte de las diferentes opciones de pagos electrónicos que existen en la actualidad.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### ***2.2.1 Tarjetas de Crédito***

El dinero es el medio por el cual se adquieren bienes y servicios a nivel global mientras que el crédito es una obligación de pago del dinero que fue prestado más la suma de intereses.

A pesar de que el crédito gracias a los avances económicos puede utilizarse como dinero, no debe ser considerado como tal, ya que éste es solo un derecho a recibir dinero en el futuro y a su vez, es una obligación de pago del dinero prestado más sus respectivos intereses, sin embargo, se requiere de la existencia de dinero para que pueda existir el crédito de lo contrario sería imposible su utilización. (Galván, 2018).

Es importante tener estos conceptos diferenciados ya que sí existen diferencias en la manera en cómo se utilizan y sus obligaciones.

#### **2.2.1.1 Antecedentes de la tarjeta de crédito**

El uso de tarjetas de crédito se remonta a años atrás donde se ofreció un medio diferenciado de pago a clientes. Según (Murillo, 2021) “La modalidad de tarjeta de crédito bancaria nace en 1951 por iniciativa del Franklin National Bank, de Long Island, Nueva York” Las características de este mecanismo han ido evolucionando conforme pasa el tiempo.

Existió una necesidad del uso de dinero electrónico que redujera la necesidad del retiro de este, el uso de cheques y de agilizar la compra. “Este dinero puede utilizarse directamente en la adquisición de un bien o servicio e incluso funcionar como un instrumento de crédito; es decir, como un medio de pago capaz de almacenar valor o una creación de dinero, la cual debe ser cubierta en un tiempo determinado” (Lechuga & Bustamante, 2008). El presentar nuevas

propuestas de instrumentos financieros aumenta el crecimiento instantáneo y un mayor movimiento del dinero.

Esta opción de pago requiere la aceptación de un contrato que especifica el límite de crédito y los diferentes términos y condiciones. La tarjeta de Crédito es “Instrumento financiero a través del cual, una institución emisora concede a un cliente mediante la suscripción de un contrato de adhesión, una línea de crédito revolvente, hasta por un importe determinado conocido como límite de crédito. Dentro del contrato la institución establece los términos y condiciones, además de sus formas de aceptación de pago permitidas” (Galván, 2018). Las personas necesitan estar claros en los detalles de su contrato para poder realizar el mejor uso de este instrumento financiero. El banco emisor es obligado a dar respaldo sobre el uso de la tarjeta de crédito.

El mercado busca satisfacer a todos los tipos de consumidores además de que se renueva constantemente la oferta de productos al enfrentarse a una sociedad consumista, lo global y lo local se integra llegando al “término “glocal” que hace referencia a la combinación de gustos por consumo de productos de ambos sectores dentro de la sociedad (Galván, 2018).

El consumo dentro de las sociedades en la actualidad tiene su auge en el consumo de ocio y de los nuevos signos internacionales los cuales son reconocibles a nivel mundial como son las marcas más reconocidas en el ámbito internacional, donde el gusto se convierte en ocasiones en el único incentivo para consumir (Galván, 2018).

El consumidor también recurre a nuevos métodos de pago para adquisiciones de las nuevas modas y tendencias.

El aspecto psicológico también juega un papel importante al generar cierto tipo de bienestar al adquirir un producto. “En la búsqueda por satisfacer las necesidades de los individuos se utiliza el dinero en efectivo como medio de pago y transacción. Para aquellas personas que cuentan con tarjeta de crédito bancaria, se tiene la opción de utilizarla ante un

imprevisto o falta de liquidez.” (León, 2021). En la actualidad las personas ven los bienes como aspectos de su identificación personal y estatus social el cual forma parte del día a día.

El consumo no regulado trae también consecuencias negativas a nivel de las finanzas personales. “Otra razón son las compras compulsivas o adicción consumista y se ve reflejado más en el género femenino por ser más vanidosas en comparación con el género masculino, la falta de planificación de estos gastos y no priorizar las necesidades básicas es lo que conlleva a que crezca la deuda y al no contar con los ingresos necesarios para cubrir aquello, se generará un incremento de intereses por mora”. (Baque y Flores, 2021). Se necesita llevar un control sobre los gastos y reducir las compras en productos que no sean necesarios o no se tengan los ingresos para adquirirlos.

Herramientas como el internet han facilitado las compras a la población mediante el uso de tarjetas de crédito, “facilita las compras de la población a través del uso de las tarjetas de crédito, dándoles a su vez a los clientes poder, control y elección de bienes a consumir dejando atrás el limitante de la distancia, ya que las compras se entregan a domicilio.” (Galván, 2018). Las personas cada vez cuentan con menos tiempo para desplazarse lo cual genera la necesidad de nuevas opciones de compras que sean ágiles y eficientes.

Al tener acceso a la adquisición de bienes de manera más rápida las consecuencias de esto generan en las personas un deseo que va más allá de una necesidad.

Sin embargo, a su vez dicho suceso conlleva al despilfarro de recursos y al incremento por el gusto de consumir bienes de marcas reconocidas para sentirse parte de la sociedad con un alto estatus social, ha conducido a gran parte de la población sobre todo a la juventud a endeudarse, ya que a pesar de no contar en ocasiones con los recursos suficientes para realizar sus compras abusan de instrumentos financieros como las tarjetas de crédito con el fin de satisfacer sus deseos, sin tomar en cuenta las futuras consecuencias al no poder cubrir los pagos (Galván, 2018).

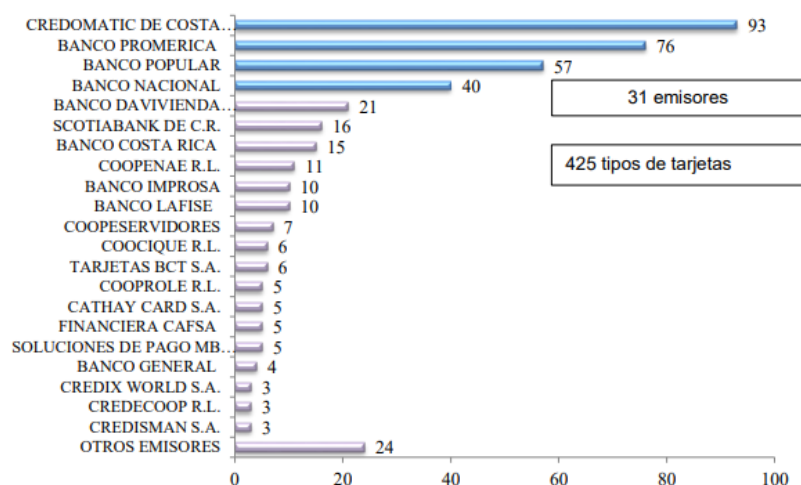
El uso desmedido de este recurso ha aumentado el endeudamiento de las personas de manera exponencial reduciendo la capacidad económica de los mismos.

### 2.2.1.2 Emisores de tarjetas de crédito en Costa Rica

Para el 30 de abril del 2022 se encuentran un total de 31 emisores activos los cuales están conformados por la banca privada, pública, cooperativas y empresas privadas.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio realizó un estudio trimestral de tarjetas de crédito con datos vigentes al 30 de abril del 2022 el cual registra un total de 425 tipos de tarjetas.

**Figura 2** Cantidad de tipos de tarjetas según emisor. Corte al 30 de abril 2022



Fuente: (MEIC, Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2022)

Se puede encontrar los siguientes emisores como los principales oferentes de tarjetas de crédito en el mercado costarricense: Credomatic de Costa Rica, Banco Promerica, Banco Popular, Banco Nacional, Banco Davivienda S.A. y el Scotiabank de C.R. Estos emisores abarcan un 71,29% del total de tipos de tarjetas de crédito que se ofrecen actualmente.

**Figura 3** Desglose de cantidad de tipos de tarjetas según emisor. Corte al 30 de abril 2022.

<b>Anexo N°. 1. Cantidad de Tipos de Tarjetas de crédito por emisor</b>		
	<b>EMISOR</b>	<b>Cantidad de tarjetas</b>
1	CREDOMATIC DE COSTA RICA	93
2	BANCO PROMERICA	76
3	BANCO POPULAR	57
4	BANCO NACIONAL	40
5	BANCO DAVIVIENDA (Costa Rica) S.A.	21
6	SCOTIABANK DE C.R.	16
7	BANCO COSTA RICA	15
8	COOPENAE R.L.	11
9	BANCO IMPROSA	10
10	BANCO LAFISE	10
11	COOPESERVIDORES	7
12	COOCIQUE R.L.	6
13	TARJETAS BCT S.A.	6
14	COOPROLE R.L.	5
15	CATHAY CARD S.A.	5
16	FINANCIERA CAFSA	5
17	SOLUCIONES DE PAGO MB S.A.	5
18	BANCO GENERAL	4
19	CREDIX WORLD S.A.	3
20	CREDECOOP R.L.	3
21	CREDISMAN S.A.	3
22	COOPEANDE	3
23	FINANCIERA DESYFIN S.A.	3
24	COOPEAMISTAD R.L.	3
25	CAJA ANDE	3
26	COOPEALIANZA	3
27	COOPECAJA	3
28	COOPEGRECIA R.L.	2
29	COOPEMEDICOS	2
30	COOPESANMARCOS R.L.	1
31	FINANCIERA CREDILAT	1
	<b>TOTAL</b>	<b>425</b>

Fuente: (MEIC, Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2022)

**Figura 4** Cambio trimestral en indicadores del mercado. Corte al 30 de abril 2022

<b>Variables/Trimestres</b>	<b>ene-22</b>	<b>abr-22</b>	<b>Ene-22/Abr-22</b>
Cantidad de emisores	31	31	0
Tipos de tarjetas	423	425	2
Tarjetas en circulación /1	2.648.557	2.533.790	-114.767
Miles de dólares de saldo de deuda	306.727	323.625	16.898
Millones de colones de saldo de deuda	1.223.833	1.248.777	24.944
Millones de colones de saldo de deuda total 2/	1.422.040	1.465.722	43.682
Morosidad de 1 a 90 días	3,29%	3,97%	0.68 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	1,18%	1,11%	-0,07 p.p.

*/1 Incluye tarjetas titulares y adicionales*

*/2 Monto colonizado (Incluye deuda en colones y dólares)*

Fuente: (MEIC, Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2022)

Existe un total de 2.553.790 millones de tarjetas en circulación a abril del 2022 con un saldo de deuda de 1.248.777 millones de colones lo cual representa un incremento de 24.944 millones de colones con respecto a enero de ese mismo año. El 63% de los tipos de tarjetas que se ofrecen corresponden a tarjetas de uso no restringido mientras que el 37% son de uso y/o acceso restringido.

### **2.2.1.3 Requisitos para obtener una tarjeta de crédito**

Los principales requisitos para obtener una tarjeta de crédito en Costa Rica son los siguientes:

- Cédula de identidad o residencia permanente.
- Orden patronal.
- Constancia Salarial (aplica para personas asalariadas).
- Certificación de ingresos emitido por un Contador Público Autorizado (CPA) para personas con actividad económica propia.

#### 2.2.1.4 Tasas de Interés de las Tarjetas de Crédito

Una parte vital de entender al adquirir una tarjeta de crédito son las diferentes tasas de interés que existen. La tasa de interés según (Baque y Flores, 2021) “Es el porcentaje que se aplica al capital, para obtener el interés. Generalmente hace referencia a un lapso. Es precio del dinero, se percibe como un costo para el deudor los recursos y como un beneficio para el acreedor.” El deudor debe tener claro cuánto va a ser el costo al que va a recurrir, su porcentaje mensual y anual.

Actualmente existen cuatro diferentes tipos de tasas de interés las cuales son las siguientes:

- Tasa de Interés Activa que según (Baque y Flores, 2021) “Tasa de interés que cobra una institución financiera a sus deudores por el uso de un capital. Las tasas activas varían de acuerdo con el riesgo que represente esa operación de crédito (a mayor riesgo mayor tasa) también se establecen de acuerdo con el plazo al que se haya prestado. Se espera que a menor tasa mayor será la demanda de crédito y al contrario a mayor tasa los prestatarios estarán menos motivados a pedir un préstamo.”
- Tasa de Interés Efectiva la cual según (Baque y Flores, 2021) es “La tasa de interés efectiva es más alta mientras más corto es el período de capitalización.”
- Tasa de interés fija: Aquella relacionada con el interés fijo. Permanece invariable durante todo el período para el que fue concedido el crédito, sin importar las variaciones del mercado, de otras tasas de interés o de la inflación.” (Baque y Flores, 2021).
- Tasa de Interés Pasiva “es el porcentaje que los intermediarios financieros pagan a sus depositantes por captar sus recursos.” (Baque y Flores, 2021).

Cada una representa un costo diferente el cual el deudor deberá asumir en cuanto adquiera una tarjeta de crédito o algún diferente instrumento financiero. Las tendencias de consumo debido a la globalización cambian constantemente.

Los emisores de tarjetas de crédito en Costa Rica anteriormente cobraban intereses de hasta el 48-50%. El lunes 20 de junio del 2020, entró en vigor la *Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor*, Ley 9859 o también conocida como Ley de Usura, la cual ordena al Banco Central de Costa Rica establecer un tope en las tasas de interés en operaciones financieras, comerciales y microcréditos. Para enero del 2022, este ente fijó una tasa de interés máxima de 33% en colones y 27% en dólares para las tarjetas de crédito.

La usura se puede definir como "aquella situación que se origina a partir del cobro de intereses desproporcional sobre un crédito o préstamo." (Arrieta, 2016).

Según el segundo estudio trimestral del 2022 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), un 88,1% de los plásticos de las tarjetas de crédito en colones se encuentran en el segmento de pago de intereses entre 30-33,44%. Hace dos años un 80% de las tarjetas de crédito se encontraban en el segmento de 40-49% en tasas de interés y menos de un 10% se encontraban en el rango de 30-33,44%.

**Figura 5** Cantidad de tipos de tarjetas según tasas de interés financiero anual en colones.

Corte al 30 de abril 2022

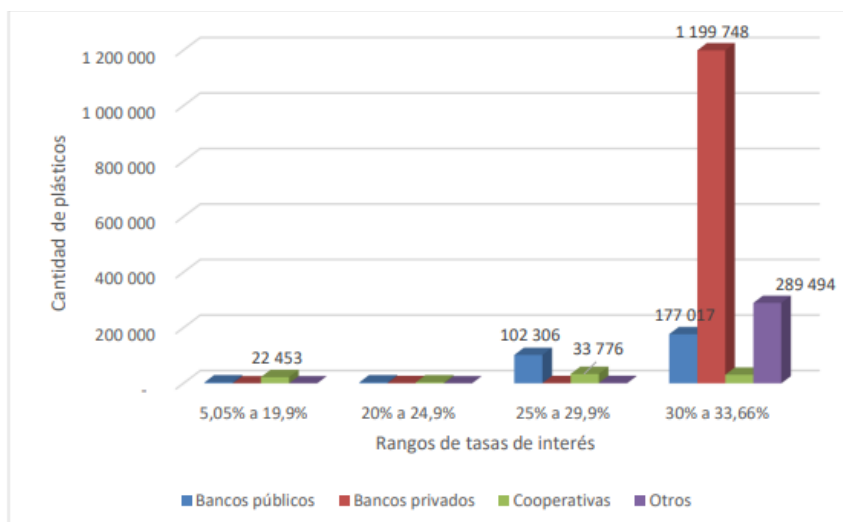
Rango Tasas de interés	Cantidad de Tarjetas	Participación Relativa
Entre 19,0% y 29,9%	32	11,9%
Entre 30,0% y 33,44%	237	88,1%
Total	269	100,0%

Fuente: (MEIC, Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2022)

Para abril del año 2022 los bancos privados, públicos y otros cuentan con la colocación más alta en el rango de pago de intereses de 30-33,44%.

**Figura 6** Cantidad de plásticos titulares según tipo de emisor y tasa de interés (colones).

Corte al 31 de enero 2022



Fuente: (MEIC, Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2022)

#### 2.2.1.4 Estado de Cuenta

Al hacer uso de la tarjeta de crédito el emisor es obligado a enviar un estado de cuenta después de la fecha de corte lo cual contiene información como la siguiente:

- **“El pago mínimo**, por otra parte, es aquella cantidad más pequeña que la institución que otorga el crédito permite a sus usuarios pagar y requiere que depositen para de esta forma mantener su crédito vigente y a su vez no reportar su cuenta como moratoria ante el Buró de Crédito. Nota: Pagar solo dicha cantidad provoca el tardar años en liquidar la deuda, ya que este monto representa poco más del 1% del saldo adeudado y el resto se dirige al pago de intereses del periodo, comisiones, IVA, etc.
- **La fecha límite de pago**, es aquella fecha límite que tienen los tarjetahabientes para pagar el monto total de su adeudo del mes o una parte de él.

- **La fecha de corte**, representa hasta que fecha se registran las compras realizadas por los usuarios como límite antes del cálculo de intereses y del monto a pagar.
- **La tasa de interés**, indica el porcentaje de intereses que cobra la organización otorgante de crédito a su respectivo cliente durante dicho periodo.” (Galván, 2018)

El conocimiento de las diferentes partes de un estado financiero es necesario para llevar un control sobre los gastos hechos mediante la herramienta de tarjetas de crédito.

El dinero-crédito es, por su parte, un medio de pago que depende de un respaldo institucional, otorgando al poseedor capacidad de compra; sin embargo, en la compra no existe dinero como tal sino una garantía de pago y una obligación posterior con la institución del titular del dinero-crédito, que no siempre llega a validarse. Son títulos de crédito con los que es posible comerciar, operan como un medio de pago (Galván, 2018).

Esto genera confianza en el uso de este instrumento como pago para adquirir bienes o servicios.

#### **2.2.1.5 Ventajas y Desventajas de las Tarjetas de Crédito**

La tarjeta de crédito posee diferentes ventajas y desventajas, a continuación, se mencionan algunas de ellas.

##### **VENTAJAS**

- “Disponibilidad de retiro de efectivo en cajeros automáticos las 24 horas.
- Tarjetas adicionales para esposa, hijos o personas autorizadas.
- Incremento de línea de crédito por buen historial.
- Transferencia de pagos electrónicamente en cajeros automáticos y por internet a través de la banca electrónica.

- Medio de pago en establecimientos comerciales.
- Medio de pago por internet en otros países
- Disponibilidad de determinado monto autorizado en la línea de crédito.
- Disponibilidad de consulta de saldos.
- Disponibilidad de pago de servicios por internet las 24 horas.
- Autorización de límite de crédito a personas autorizadas por los titulares.
- Promociones a meses sin intereses.
- Beneficios con puntos para consumo o pago de saldos.” (Melchor,2021) (p.31-32)

### **DESVENTAJAS**

- “Tienen un cargo por pagar con retraso.
- Le puede llevar a tener deudas y afectar su historial crediticio negativamente si no la usa correctamente.
- Le pueden cobrar interés extra si supera el límite de crédito.
- Le cobran interés si no paga el saldo completo cada mes.
- Si no lleva un control de sus compras, en ocasiones es difícil saber cuánto ha gastado antes de que llegue el estado de cuenta mensual.
- Los términos y condiciones pueden ser confusos, y en ocasiones solo están en inglés.” (Ramos, 2021)

#### **2.2.2 Endeudamiento**

El nivel de endeudamiento de los individuos es una variable de estudio cada vez que una entidad financiera evalúa si es viable o no proporcionar una tarjeta de crédito. Según (Baque y Flores, 2021), “El endeudamiento es una situación económica negativa que causa en las personas mayores problemas ya que condicionan parte de sus ingresos para el pago parcial o total según sean los casos.” El porcentaje de ingresos condicionados debe ser valorada por cada individuo cada vez que busca adquirir nuevos bienes o servicios por medio de créditos.

Actualmente encontramos tres tipos de endeudamientos los cuales según (Ramos, 2018) son:

- “Tipo 1: es aquel endeudamiento que surge por la incapacidad de pagar los gastos necesarios con el uso de los ingresos recurrentes
- Tipo 2: surge por la repugnancia de mantener los gastos al nivel de los ingresos, ocurre cuando se produce una baja temporal de ingresos (ej. Por desempleo, cambios de empleo, carencia de beneficios, etc.)
- Tipo 3: este surge debido al deseo de efectuar gastos extraordinarios, por lo general se componen de gastos suntuarios.”

Estos tipos de endeudamientos son evaluados por las entidades financieras y con base en el análisis dan la posibilidad de crédito a los individuos.

El sobreendeudamiento genera impactos negativos a nivel individual o familiar. Según (Ramos, 2018) “mientras más créditos adquieran una familia, su riesgo de impago se incrementa. Esto además tiene un efecto importante en el presupuesto familiar, puesto que se debe destinar una mayor proporción del ingreso para cumplir con las obligaciones contraídas, desmejorando, por tanto, la renta familiar.” Las obligaciones de pago adquiridas por individuos o familias deben ser revisadas de manera recurrente para entender si existen riesgos a futuro de impago.

Como se mencionó antes, las entidades financieras realizan estudios antes de otorgar créditos como el de las tarjetas. Según (Ramos, 2018) existen los siguientes factores que se evalúan:

- “La capacidad de pago o ingreso mensual disponible.
- El nivel de endeudamiento o relación de deuda-ingreso.
- El historial crediticio en el Buró de Crédito.

- Las referencias crediticias de otros establecimientos financieros y comerciales.
- La estructura del gasto familiar.
- Los hábitos de consumo.”

Todos estos factores serán revisados antes de poder obtener un crédito para adquirir un bien o servicio por lo cual es importante tener noción del estado de ellos. Los diferentes emisores implementan estos estudios para poder evaluar el riesgo de crédito que según (Melchor, 2021) se define como: “la posible falta de capacidad de pago e insolvencia resultante de la variabilidad en las utilidades para los accionistas de un negocio y su consecuente repercusión en el pago de intereses a los acreedores.”

Existen diferentes causas de un incremento en el endeudamiento personal. Según (Baque y Flores, 2021), “generalmente por una mala administración de los ingresos es que se produce el endeudamiento debido al poco conocimiento de educación financiera que puedan tener los usuarios.” La educación financiera proporcionada a cada individuo reduciría estas malas prácticas y aumentaría la calidad de vida.

De enero a abril del 2022 la morosidad en el país de 1 a 90 días incremento en un 0,68% mientras la morosidad a más de 90 días disminuyo un 0,07%. Según (Melchor, 2021), “La problemática que se genera por el uso y consumo con el crédito revolvente a través de la tarjeta de crédito se relaciona porque la tarjeta en cuestión se usa como una extensión del ingreso, por ello el consumidor llega a perder el control de pago debido a que su ingreso no puede soportar elevadas tasas de interés que llegan a ser superiores al crecimiento de su salario.”

**Figura 7** Cambio trimestral en indicadores del mercado. Corte al 30 de abril 2022

Variables/Trimestres	ene-22	abr-22	Ene-22/Abr-22
Cantidad de emisores	31	31	0
Tipos de tarjetas	423	425	2
Tarjetas en circulación /1	2.648.557	2.533.790	-114.767
Miles de dólares de saldo de deuda	306.727	323.625	16.898
Millones de colones de saldo de deuda	1.223.833	1.248.777	24.944
Millones de colones de saldo de deuda total 2/	1.422.040	1.465.722	43.682
Morosidad de 1 a 90 días	3,29%	3,97%	0.68 p.p.
Morosidad (a más de 90 días)	1,18%	1,11%	-0,07 p.p.

/1 Incluye tarjetas titulares y adicionales

/2 Monto colonizado (Incluye deuda en colones y dólares)

Fuente: (MEIC, Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2022)

Según el acuerdo SUGEF 1-05, al final de cada mes, las entidades financieras deben clasificar a sus deudores de acuerdo con su morosidad máxima, comportamiento de pago histórico y capacidad de pago. Este acuerdo tiene por objetivo cuantificar el riesgo de crédito de los deudores y constituir las estimaciones correspondientes con el fin de salvaguardar la estabilidad y solvencia de las entidades y conglomerados financieros.

**Figura 8** Calificación del deudor

Categoría de riesgo	Morosidad	Comportamiento de pago histórico	Capacidad de pago
A1	igual o menor a 30 días	Nivel 1	Nivel 1
A2	igual o menor a 30 días	Nivel 2	Nivel 1
B1	igual o menor a 60 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2
B2	igual o menor a 60 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2
C1	igual o menor a 90 días	Nivel 1	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
C2	igual o menor a 90 días	Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3
D	igual o menor a 120 días	Nivel 1 o Nivel 2	Nivel 1 o Nivel 2 o Nivel 3 o Nivel 4

Fuente: (Acuerdo SUGEF 1-05)

### Artículo 7 Análisis de capacidad de pago

La entidad debe clasificar la capacidad de pago del deudor en 4 niveles: (Nivel 1) tiene capacidad de pago, (Nivel 2) presenta debilidades leves en la capacidad de pago, (Nivel 3) presenta debilidades graves en la capacidad de pago y (Nivel 4) no tiene capacidad de pago. En

todo caso el nivel asignado por la entidad no puede ser un nivel de riesgo menor al nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF.

### **Artículo 8 Análisis del comportamiento de pago histórico.**

La entidad debe clasificar el comportamiento de pago histórico en 3 niveles: (Nivel 1) el comportamiento de pago histórico es bueno, (Nivel 2) el comportamiento de pago histórico es aceptable y (Nivel 3) el comportamiento de pago histórico es deficiente. En todo caso el nivel asignado por la entidad no puede ser un nivel de riesgo menor al nivel de comportamiento de pago histórico asignado al deudor por el Centro de Información Crediticia de la SUGEF. (Acuerdo SUGEF 1-05)

### **2.2.3 Riesgos de Mercado**

Para entender el termino riesgo de mercado debemos conocer primero que es un riesgo. Según (Melchor, 2021) significa "atreverse o transitar por un sendero peligroso. Podemos relacionarla con peligros, daños o pérdidas."

Dada su connotación negativa, "el riesgo se relaciona al peligro de una pérdida económica. En economía se habla mucho de control o reducción del riesgo, como una actividad fundamental." (Hidalgo, 2021).

Según el acuerdo SUGEF 24-00, los siguientes riesgos están incluidos para poder evaluar la situación financiera de las entidades supervisadas.

- **Riesgo de solvencia:** Se presenta cuando el nivel de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial. La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros, por lo tanto el riesgo de solvencia incluye el riesgo de los activos.

- **Riesgo de liquidez:** Se origina cuando la entidad financiera no posee los recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo.
- **Riesgo de tasas de interés (o riesgo por variaciones en las tasas de interés):** Se define como la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad.
- **Riesgos de tipos cambio (o riesgo de tipo de cambio o riesgo cambiario):** Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio; y los montos correspondientes se encuentran descalzados. Está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones.
- **Riesgo crediticio:** Surge de la posibilidad de que un deudor no pague.
- **Riesgo operacional o de funcionamiento:** Se origina cuando los sistemas de información gerencial son inadecuados, cuando existen problemas operacionales, debilidades en el control interno, fraude, etc.

Según el acuerdo SUGEF 2-10 artículo 35:

“Las entidades deben establecer una estructura organizacional o funcional adecuada a su modelo de negocios, el cual debe ser proporcional a su tamaño, así como el volumen, las características y la complejidad de sus operaciones relacionadas con el riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.

El sistema de organización debe delimitar claramente las funciones y responsabilidades, así como los niveles de dependencia e interrelación que les corresponden a cada una de

las áreas involucradas en la realización de actividades relativas al riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio.

La estrategia para la gestión del riesgo de mercado, el riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio debe contemplar las pautas generales que las entidades aplicarán para gestionar dicho riesgo, así como el grado de capacidad de la entidad a los mismos.

Todos estos aspectos de gestión del riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo de tipos de cambio deben estar contemplados en el Manual de Gestión Integral de Riesgos, aprobado por el Órgano de Dirección de la entidad.”

Con respecto a el riesgo de tasas de interés, el artículo 49 incluye los siguientes requerimientos:

“La gestión de este riesgo involucra una serie de procesos, entre ellos la administración de los descalces de tasa de interés, el análisis de la incertidumbre respecto de la tasa de interés a aplicar a los futuros flujos de fondos, los ajustes de tasa –incluyendo el uso de escenarios de tensión, así como la consideración del riesgo de tasa que resulta del uso de modelos dinámicos que reflejan potenciales negocios futuros y decisiones empresariales.”

Este reglamento provee una los requerimientos sobre aspectos como el proceso, estrategia, medición y responsabilidades que tiene cada entidad financiera supervisada por la SUGEF con respecto al manejo integral de riesgos.

#### **2.2.4 Educación Financiera**

América Latina se ha caracterizado por una falta de información relacionada a finanzas la cual aumenta las posibilidades de consecuencias negativas al hacer uso de instrumentos financieros.

“La falta de conocimiento sobre temas financieros ha originado que miles de personas sin información adquieran deudas con ellas, que en muchos casos son impagables con el salario que reciben todos los meses, en la actualidad no se enseña a las personas a entrar en el mundo del crédito, lo peligros que pueden adquirir si no se le da un uso correcto, ellos suelen confundir u obviar las diversas tasas que existen y tienen que pagar al comprar un bien y/o servicio con una tarjeta” (Galván, 2018).

El escaso conocimiento en estos temas genera incorrectos usos de los diferentes tipos de instrumentos financieros como la tarjeta de crédito.

Para entender los beneficios y la necesidad de la educación financiera es importante entender su definición. “Proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión y entendimiento de los diferentes conceptos y productos financieros, y a su vez, desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, a través de información, instrucción y asesoramiento” (Galván, 2018). Las habilidades y conocimiento que se adquiere por medio de la educación financiera permiten mejores oportunidades económicas para los individuos y bases para la toma de decisiones.

La educación es la herramienta necesaria para el desarrollo de una población o individuo. “Un bajo nivel de educación muchas veces se traduce en pobreza, mientras en finanzas, un bajo nivel de conocimiento se traduce en impactos negativos en las finanzas de la población.” (Galván, 2018). A mayor falta de educación financiera mayor es el impacto negativo que tiene sobre las finanzas reduciendo la posibilidad de alcanzar estabilidad económica y bienestar social.

Para poder incrementar la educación financiera es necesario hacerlo parte de la cultura de la población. “La cultura financiera que actualmente presenta la sociedad se refleja en la falta de planeación de sus ingresos y gastos, así como el escaso o a veces nulo uso de los diferentes

productos y servicios financieros” (Galván, 2018). Ante la falta de conocimiento de los diferentes instrumentos financieros se llegan a utilizar métodos como alcancías, o prestamos en entes no reguladas que eventualmente pueden causar mayores conflictos financieros.

Calidad de vida es un objetivo de la mayoría de los individuos lo cual puede ser potenciado y alcanzado si el conocimiento en materia de finanzas es el adecuado. “Si el dinero es administrado de manera adecuada y se toman decisiones financieras informadas se consigue que la calidad de vida de la gente mejore, ahí la importancia de la educación financiera.” (Galván, 2018). Realizar decisiones informadas requiere de herramientas como la educación en temas universales como el dinero.

Impartir lecciones sobre educaciones financiera desde edades tempranas debería ser algo que sucede de manera recurrente. “La educación financiera debe inculcarse desde temprana edad y a su vez ponerse en práctica para construir ciertos hábitos que se reflejen en el futuro.” (Galván, 2018).

Como parte de los buenos hábitos que se pueden desarrollar mediante la educación financiera están: “ahorrar para cumplir metas, contratar seguros para evitar imprevistos futuros, hacer aportaciones voluntarias en las cuentas de ahorro para el retiro, usar los créditos responsablemente para no adquirir deudas impagables, etc., tomando decisiones adecuadas e informadas que satisfagan las necesidades.” (Galván, 2018). Estas prácticas aumentarían la posibilidad de una mejor calidad de vida para el individuo en su edad adulta.

Dentro de los errores que se pueden identificar del porque no se imparten lecciones de educación financiera en edades temprana tenemos según (Galván, 2018):

- “Pensar que los niños no están en edad para involucrarse en un tema "tan complejo" (el dinero).
- Comprarles lo que desean a los niños sin mostrar esfuerzo.

- Creer que es un tema que solo les deben enseñar en las escuelas o que deben aprender con el tiempo.
- Hacer un tabú del tema en las familias y transmitir un mal ejemplo a los niños gastando de más y pidiendo continuamente prestado.”

El resultado de la impartición de educación financiera desde niños puede traer beneficios en la manera de pensar de las generaciones futuras. “Si el tema de la educación financiera se transmite de forma adecuada será la base de formación de futuros adultos informados, responsables con su dinero y menos susceptibles a caer en el endeudamiento.” (Galván, 2018). Es importante pensar que se puede hacer en este momento que pueda traer beneficios a las siguientes generaciones donde el tema de manejo financiero no sea algo extraño.

Los recursos financieros disponibles son limitados por lo cual un buen manejo de ellos es necesario y saber en qué se consume juega un papel importante. “Se deben saber utilizar y distribuir de forma racional ya que de esto depende que haya un impacto positivo o negativo en nuestra economía personal, así como en la sociedad. (Galván, 2018). La economía personal se manejará de la mejor manera en cuanto la información y preparación financiera sean idóneas y estén a un nivel aceptable.

El buen consumo de bienes y servicios se pueden ver reflejado o llamados consumo inteligente. “Para comenzar a tener un consumo inteligente son, por ejemplo: no hacer compras por impulso o que puedan dañar su salud financiera, cuestionar las diferentes promociones, así como la publicidad, leer las etiquetas de los productos, comparar precios, conservar los comprobantes de compra, procurando hacer un gasto consciente y responsable.” (Galván, 2018). Todas estas prácticas anteriormente mencionadas ayudan al individuo a tener un consumo responsable el cual de igual manera cumple con sus necesidades.

Ofrecer educación financiera a toda la población representaría un alto impacto en la mejoría de finanzas personales.

El hecho de impartir educación financiera en el país propicia que mejore la calidad de vida de la población al contar con las herramientas necesarias para lograr tomar decisiones conscientes e informadas que permitan planificar la administración de los recursos del día a día y, por tanto, mejorar las finanzas a través del tiempo. (Galván, 2018).

Tener un plan adecuado permite a la población llevar control de su consumo de bienes y servicios y hacer ajustes de manera necesaria.

Existen múltiples efectos en el sector financiero provenientes de la educación financiera que según (Galván, 2018) están los siguientes:

- “El individuo conocerá mejor sus necesidades.
- El sector financiero podrá mejorar la oferta de los productos que ofrece
- Permite mayor competitividad.
- Mayor y mejor desempeño económico.
- Incremento de los ingresos.
- Mayor penetración de los productos financieros en la economía nacional.”

La educación financiera también genera efectos en la población que según (Galván, 2018) abarcan los siguientes:

- Ayuda a hacer una selección inteligente de los instrumentos financieros como las tarjetas de crédito poniendo especial atención a la tasa, comisión y aspectos que mejor se adapten a las necesidades del consumidor.

- Aumento en la iniciativa de la población para involucrarse en actividades como el ahorro e inversión dentro del SFM que disminuya riesgos e incremente rendimientos.
- Concientización de la población en cuanto al mal uso de sus recursos y mejorar su toma de decisiones en el consumo diario.
- Finanzas estables y preparadas para enfrentar cualquier contingencia (crisis), al contar con un fondo de emergencia y al diversificar ingresos.
- Disminución de los riesgos de quedarse sin recursos a fin de mes o endeudarse gracias a la mejor administración de recursos derivada de los presupuestos.”

Los esfuerzos para la accesibilidad a la educación financiera tienen que venir de diferentes áreas. “Se requiere incrementar esfuerzos, así como combinarlos en los sectores: público (gobierno), iniciativa privada (bancos) así como en el sector académico, además de que en las familias surja esa iniciativa y compromiso por involucrar a los niños de manera sencilla y adecuada en los temas financieros y en conceptos básicos económicos.” (Galván, 2018) El acceso a esta información se debe dar desde el núcleo familiar hasta de manera externa en escuelas y colegios.

A nivel individual y de población el interés por conocer estos temas es importante ya que tienen un impacto directo en su manera de vivir. “Se debe conseguir despertar el interés de la población no solo en el hecho de cómo ganar dinero, sino de cómo administrarlo, gastarlo y sacarles provecho a los diversos instrumentos financieros presentes en el sistema financiero.” (Galván, 2018).

Como parte de mejoras en el interés se necesita que la información sea fácil de retener y entender.

Se debe buscar crear materiales financieros más atractivos, didácticos, sencillos y prácticos para atraer a una población que aún no ha generado el interés suficiente por la cultura financiera que puede llegar a mejorar su situación financiera actual o en el futuro. (Galván, 2018).

En la actualidad la manera en que la información se comparte es complicada y no despierta el interés de la población.

Existen diferentes razones del porque alguien a cierta edad se endeudaría como lo menciona (Verde, 2017)

Se llega a la conclusión que la educación financiera es un pilar importante para las personas, les ayudará a tomar decisiones con fundamento pero que en muchos casos utilizan el endeudamiento como una estrategia de auxilio para situaciones de necesidad. Los jóvenes suelen endeudarse para elevar su nivel de vida mientras que en una etapa adulta piensan que es momento de ahorrar para asegurar su futuro. (p. 63)

Estas situaciones se reducirían con un buen entendimiento de las finanzas personales y las diferentes opciones para atender las necesidades.

En la actualidad las opciones de créditos se han ido incrementando de manera exponencial. Según (Ramos, 2018) “Este incremento en la oferta de créditos ha llevado a las instituciones a expandir su cartera de clientes, por lo que hoy en día muchos jóvenes adquieren compromisos crediticios y cada vez a más corta edad.” Dado el aumento de obtención de créditos en edades tempranas es necesario proveer herramientas como la educación financiera para que los jóvenes tomen la mejor decisión en cuanto a sus finanzas.

El nivel de endeudamiento de un individuo debe ser de interés de esa persona y entender cómo realizar mejores prácticas con sus finanzas. “Las personas necesitan ser conscientes del

cuidado de sus finanzas personales y darle impulso a ahorrar para asegurar su futuro.” (Verde, 2017). Se necesita tener planes de contingencia en caso de eventualidades por lo cual el ahorro es una excelente práctica.

Como parte de las recomendaciones a considerar para adquirir una tarjeta de crédito se presentan los siguientes según (Galván, 2018):

- La mejor tarjeta de crédito para una persona no es la misma que para otra persona, ya que su utilización, así como sus necesidades y situación económica pueden ser completamente distintas.
- Todas las tarjetas de crédito son distintas y tienen características que las hacen diferentes y adecuadas para un determinado perfil de usuario, aunque todas sirven para los mismo.
- Cuando se es una persona que realizan el pago en su totalidad de todas las compras, al momento de elegir una tarjeta de crédito conviene elegir una que cobre una anualidad muy baja.
- Las tarjetas de crédito ofrecen la línea de financiamiento más cara del mercado, no la utilices para comprar artículos con mejores opciones de crédito.
- Si no se acostumbra a utilizar la tarjeta de crédito más que para emergencias o para aprovechar promociones ya sea con un descuento especial o hasta a meses sin intereses, es mejor que se elija una con una baja anualidad o que no la aplique, además de verificar otros costos o comisiones.
- Si se acostumbra a utilizar la tarjeta de crédito para pagar cotidianamente todas las compras y consumes del mes, se debe analizar la anualidad, comisiones y costos aplicados en las operaciones realizadas.

- Es necesario tomar en cuenta el ingreso que se obtiene para poder determinar el tipo de tarjeta de crédito que se puede obtener (clásica, oro, platino) y a la vez delimitar la línea de crédito que es capaz de manejar.
- Se debe prestar atención en los productos o servicios en los cuales se suele gastar más y con qué frecuencia para una mejor guía en la elección de una tarjeta por los beneficios/recompensas que ofrecen.
- Si se va a elegir otra tarjeta de crédito es importante tomar en cuenta el historial crediticio. (p.105-115.)

En caso de encontrarse en una situación que se necesite reducir saldos en tarjetas de crédito se recomienda lo siguiente según (Galván, 2018).

- Abonar más del pago mínimo requerido mensualmente.
- Consolidar las deudas en una sola tarjeta.
- Cancelar todas aquellas tarjetas que no se estén usando.
- Revisar siempre el estado de cuenta, conservando a su vez comprobantes, ya que en caso de errores u omisiones se tienen 90 días para presentar todo tipo de aclaraciones.

Como ultimo dentro de los consejos para un buen uso de la tarjeta de crédito se recomienda lo siguiente según (Galván, 2018).

- Realizar un presupuesto.
- Priorizar los gastos.
- Consumir inteligentemente
- Usar el crédito a nuestro favor

- No retrasar los pagos.
- Involucrar a los miembros de la familia en el tema de la economía y las tarjetas de crédito
- Hacer un comparativo entre las opciones de tarjetas de crédito existentes
- Tomar en cuenta que la tarjeta de crédito es dinero prestado
- Verificar la tasa de interés de la tarjeta de crédito
- No guiarse por marcas reconocidas.
- No emocionarse ante las promociones de meses sin intereses.
- Revisar el contrato
- Las tarjetas de crédito involucran diferentes costos.
- Tener a la mano el número de atención del banco
- No perder de vista la tarjeta
- Pagar la tarjeta antes de la fecha límite

No utilizar demasiadas tarjetas de crédito (p.116-126)

## **2.3 MARCO CONTEXTUAL**

A continuación, se describen las características del lugar en donde se desarrollará la investigación, así como la reseña histórica de la misma.

### ***2.3.1 Antecedentes de la organización***

- **Nombre Lugar:** MAYMATEC S.A.
- **Ubicación:** San Jose, Cantón de Tibás.

- **Misión**

Tener presencia en el mercado nacional e internacional ofreciendo productos de alta calidad que cubran las necesidades de nuestros clientes.

- **Visión:**

Posicionarnos en el mercado como una de las mejores alternativas en diseño y fabricación de mobiliario.

- **Historia**

La empresa MAYMATEC S.A nace en el mes de abril del año 2018 por la necesidad que existía en el mercado de empresas que proveyeran todos los suministros que se requieren para la implementación de la nueva tecnología de redes de fibra óptica.

Dada la transformación de la tecnología de 4G a 5G esto abrió un nicho de mercado a la empresa para poder colocar sus productos en las diferentes proveedoras del servicio de internet tales como el ICE, CLARO, UFINET, JASEC y otras.

La empresa comenzó a importar los suministros los siguientes productos: encapsuladores de fibra óptica los cuales permiten la distribución y expansión de estas redes. Conectores Patch Cord, los cuales se utilizan para conectar diferentes dispositivos tales como los switches a las computadoras y estas a las diferentes redes que existen, entre otros.

Adicionalmente, si bien es cierto la pandemia del COVID-19 afecto a muchas empresas, la empresa MAYMATEC S.A vio incrementado su mercado ya que, con el aumento en la necesidad de los servicios por medio de teletrabajo, la demanda de una mejor conexión basado en fibra óptica hizo que los proveedores de servicios de redes de internet aumentaran el consumo de los suministros que la empresa ha venido ofreciendo.

Dado el crecimiento que se obtuvo durante los siguientes años desde su concepción, la empresa decidió incursionar en otro tipo de nicho de mercado como lo es la fabricación de muebles de metal y madera. Para el año 2020, MAYMATEC S.A se registra como proveedor del gobierno por medio del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP). En este sistema se encuentran todas las instituciones que componen el aparato estatal tanto autónomas como semiautónomas generando un mercado de ventas muy relevante. En este podemos encontrar licitaciones para compras de bienes como mobiliario de oficina, educación, entre otros.

La empresa ha licitado a múltiples en compañías tales como: La Compañía de Fuerza y Luz, el Tribunal Supremo de Elecciones, la UCR, el Registro Nacional, el Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Trabajo, entre otros.

Dentro de la variedad de productos y servicios que ofrece la empresa se encuentran:

- Archivos Móviles
- Lockers
  - 1, 2 y 3 cuerpos
- Mini Racks y Racks Pesados
- Estantería Liviana
- Pupitres para preescolar, primaria y secundaria.
- Archivos legales.
- Escritorios de madera y mixtos (metal y madera).
- Sillas y butacas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo para todos los productos que ofrece la empresa.

Actualmente la empresa cuenta con un total de 100 empleados los cuales se encuentran distribuidos en los departamentos de administración, ventas y producción.

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

En este capítulo, se darán detalles sobre el enfoque, alcance, diseño, unidad de análisis, instrumentos de recolección de la información, variables, y la estrategia de análisis de datos.

Dentro de la información recopilada para este capítulo, se mostrará la operalización de las variables las cuales están ligadas a cada objetivo específico previamente estudiado. Aparte de esta información también se explicará el instrumento utilizado para la recopilación de la información y el respectivo análisis de los resultados obtenidos.

### **3.1 ENFOQUE**

En una investigación, el enfoque guía al investigador en diferentes áreas como: el que investigar, cómo, la orientación metodológica a utilizar y las múltiples técnicas que existen para recolectar información. Según señala Rodríguez (2019):

En el devenir de la filosofía y ciencia, se ha construido diversos conocimientos en disimiles áreas del saber, constituyéndose esto en uno de los medios para la resolución de los problemas propios de la humanidad. Sin embargo, el afán desmedido del hombre por generar nuevos conocimientos a partir de los existentes o inéditos con el mismo propósito, han ocasionado algunos excesos al momento de realizar la investigación, a saber, hacen uso simultaneo de manera inconscientemente de algunos enfoques epistemológicos en el proceso investigativo, perdiendo de esta forma secuencia, claridad y concreción en los resultados del hecho investigado, además, carencia en la delimitación del enfoque filosófico y epistémico propio de la investigación. (p.264)

El método científico brinda herramientas para la solución de problemas, este provee al estudiante amplios conocimientos en múltiples entornos los cuales son beneficiosos para su desarrollo intelectual.

Existen 3 categorías de las investigaciones científicas las cuales son: cualitativas, cuantitativas y mixtas. El autor de la investigación decide el enfoque de esta dependiendo del problema en estudio.

- **Cuantitativo**

Con respecto a el enfoque cuantitativo (Aguiar,2021) menciona: "utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (descriptivo e inferencial), para establecer patrones en los datos. El investigador mide las variables para obtener los datos en valores numéricos. Se da gran importancia a la validez y la confiabilidad de los instrumentos de recolección de la información." (p.17).

- **Cualitativo**

Según (Aguiar, 2021) el enfoque cualitativo: "utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se suele recoger los datos por medio de entrevistas abiertas, discusión de grupos, interacción con comunidades en ambientes naturales, observación, introspección, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis de discursos, entre otros." (p.17).

- **Mixto**

Según (Aguiar,2021) el enfoque mixto: "tiene una fase cualitativa y otra cuantitativa (o a la inversa); uno de ellos puede predominar. Busca una complementariedad pues utiliza diversas herramientas para la recolección de información. Puede ayudar a tener una visión integral que le da mayor nivel de profundidad a la investigación." (p.17).

Comentado lo anterior, esta investigación se desarrolla mediante un enfoque cuantitativo ya que se recolectarán datos relacionados con los colaboradores de la empresa MAYMATEC S.A que utilizan tarjetas de crédito.

## 3.2 ALCANCE

En una investigación se necesita tener definido los alcances de esta y el tipo de estudio que se va a realizar.

- **Alcance exploratorio**

Según (Aguilar, 2021) el alcance exploratorio: "son aquellos estudios que indagan un tema poco conocido o de reciente descubrimiento. También se emplean para identificar una problemática en casos donde el contexto está poco claro o escasamente explorado."

- **Alcance descriptivo**

El alcance descriptivo según (Aguilar, 2021): "profundiza más que en el alcance anterior, pues el estudio se centra en una temática que ha sido más explorada y en la cual pueden determinarse sus dimensiones específicas."

- **Alcance correlacional**

Este alcance se puede aplicar únicamente en estudios cuantitativos y según (Aguilar, 2021): "se analizan las relaciones entre variables involucradas en el fenómeno de interés."

- **Alcance explicativo**

Según (Aguilar, 2021) el alcance explicativo: "busca el porqué de los hechos, estableciendo de relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas."

Con lo anteriormente mencionado sobre los tipos de alcances de la investigación, podemos establecer que esta investigación será de alcance tipo exploratoria mediante la indagación y realización de preguntas para un mejor entendimiento del tema.

### **3.3 DISEÑO**

#### ***3.3.1 Diseños no experimentales***

“Se observa el fenómeno en su contexto natural, sin manipular ninguna variable. Hay dos posibles diseños no experimentales. En el diseño transversal, los datos de la investigación se recolectan en un único momento; es decir, el investigador no regresa semanas, meses u años después para volver a recolectar datos de los mismos sujetos. El longitudinal se elige cuando se trabaja con datos que se recogen a lo largo de varios periodos, de Página 19 varias semanas, meses o años, pues se busca dar seguimiento al comportamiento del fenómeno estudiado.” (Aguiar, 2021, p.18).

Además, los diseños no experimentales se pueden catalogar como longitudinales y transaccionales.

#### ***3.3.2 Diseños experimentales***

Según (Aguiar, 2021) el diseño experimental: “se aplica cuando el investigador hace una manipulación intencional de las variables y observa los cambios o transformaciones que acontecen.”

De acuerdo con los diseños descritos anteriormente, el presente trabajo tendrá un diseño no experimental y transversal ya que la información y los datos de la investigación se van a recolectar en un único momento.

### **3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO**

De acuerdo con (Aguiar, 2021) se refiere a “las unidades de análisis constituyen los elementos del universo o conjunto de individuos a los que se les miden o estudian las variables o categorías de interés. Pueden ser: personas, instituciones, expedientes, bases de datos y poblaciones, entre otras. En aquellos casos en los que sea pertinente, se hablará de población.”

El marco de estudio de esta investigación es micro ya que está enfocado en determinar el conocimiento que tengan los usuarios de tarjetas de crédito respecto a este instrumento financiero y también el nivel de educación financiera que sean colaboradores de la empresa MAYMATEC S.A.

### **3.4.1 Población**

Según (Aguiar, 2021) describe Población como:

“La cantidad total de unidades de análisis. Debe evidenciarse en números absolutos.”

Por consiguiente, para el desenvolvimiento de esta investigación, la población a tomar en cuenta de la investigación son todos los colaboradores de la empresa MAYMATEC S.A.

### **3.4.2 Tipo de muestreo**

#### **3.4.2.1 Muestra**

A continuación, se detallan los tipos de muestras:

- **Muestras probabilísticas**

Para (Aguiar, 2021) se refiere a: “todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, por medio de una selección aleatoria. Este tipo de muestra se utiliza solamente si el interés es estimar parámetros poblacionales.”

- **Muestras no probabilísticas**

“Se dificulta realizar generalizaciones (estimaciones inferenciales sobre la población), pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible, que la muestra sea representativa.” (Aguiar, 2021, p.20)

Para la presente investigación se hará uso de la muestra probabilística, ya que el 100% de los colaboradores de la empresa tendrá la misma oportunidad de ser elegidos.

El tamaño seleccionado de la muestra se realiza de la siguiente manera:

$$N = \left[ \frac{Z}{E} \right]^2 P * Q$$

La designación de la fórmula es la siguiente:

N= Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza deseado

E=Error dispuesto a aceptar

P\*Q=Indicadores de variabilidad, probabilidad.

A continuación, el desarrollo de la fórmula

Z=1.95

E=0.1 con un error de muestreo de 10%

P=0.5

Q= 0.5

$$N = \left[ \frac{1.95}{0.1} \right]^2 (0.5) * (0.5)$$

N = 50

### **3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión**

Según (Aguar, 2021) "Los criterios de inclusión y de exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar un individuo para ser parte o no de la muestra seleccionada."

**Tabla 1** *Criterios de inclusión y de exclusión*

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
<i>Usuarios de tarjetas de crédito de la empresa MAYMATEC S. A</i>	<i>Usuarios de tarjetas de crédito que no laboran para la empresa MAYMATEC S.A.</i>

*Fuente; "Elaboración propia", conforme a la guía TFG 2021, Universidad Hispanoamericana.*

#### **3.4.4 Consideraciones éticas.**

Según (Aguiar, 2021), "Se debe mencionar lo más detalladamente posible los cuidados éticos para el manejo de la información. En todo momento se debe evitar generar conflictos éticos o laborales. Específicamente se aclarará cuáles datos se mantendrán confidenciales (nombres de empresas, personas, etc.)."

El manejo de la información obtenida será confidencial y únicamente para uso académico. Las personas encuestadas fueron informadas sobre el objetivo de esta para que su participación fuese voluntaria y con consentimiento.

La recolección de la información fue vía Google Forms, la misma de carácter anónimo, confidencial y la cual fue aplicada a 50 individuos.

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

Según la guía suministrada por la Universidad Hispanoamericana titulada Guía TFG recolectar información significa:

Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso del que pueda velarse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Un instrumento es adecuado cuando los datos que recoge reflejan la realidad de las variables

o categorías que se estudian. Todo instrumento cuantitativo requiere tener confiabilidad y validez. (p.18)

Estos instrumentos de recolección de datos son requeridos para fines investigativos los cuales pueden ser cuestionarios, formularios, encuestas, entrevistas, entre otros.

La presente investigación utiliza como instrumento de recolección de datos una encuesta y no es posible realizar un a prueba piloto ya que la tesina se debe realizar en un plazo de 3 meses lo cual presenta una limitante de tiempo.

- **Encuesta**

El cuestionario creado mediante la herramienta Google Forms, se realizará a los colaboradores de la empresa MAYMATEC S.A con una muestra de 50 personas. Esta encuesta fue creada con una configuración de preguntas estructuradas y cerradas lo cual facilita la comprensión de las respuestas y presenta una mayor simplicidad a la hora de interpretar los datos

Jiménez, Piedra y Zamora (2017) nos indican que la encuesta:

[...] se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas.

Se han visto casos donde el comportamiento final del sujeto de estudio es totalmente diferente a lo plasmado en las encuestas, esto en la mayoría de los casos por un efecto de no ser elementos disociadores del grupo de estudio, por lo que se contesta lo que “socialmente esta aceptado” y no lo que verdaderamente se piensa. (p.57)

**Tabla 2** *Técnicas e instrumentos para recolectar información*

<b>Objetivo Específico</b>	<b>Instrumento</b>
Estimar la presencia del uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso más frecuente de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el último cuatrimestre del año 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario con el fin de determinar los usuarios o poseedores de tarjeta de crédito y el principal uso.</li> </ul>
Evaluar el nivel de educación financiera y el entendimiento de las ventajas y desventajas sobre obtener tarjetas de crédito de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el último cuatrimestre del año 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario para determinar el conocimiento financiero y buenas prácticas relacionado a tarjetas de crédito.</li> </ul>
Determinar el impacto financiero por riesgo de mercado en el aumento de las tasas de interés en las tarjetas de crédito y su afectación en los salarios de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el último cuatrimestre del año 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación de impacto financiero basado en salario promedio por aumento en tasas de interés en las tarjetas de crédito.</li> </ul>
Elaborar una propuesta con consejos para mejorar el uso de Tarjetas de Crédito e incrementar el conocimiento de este instrumento financiero.	

Fuente: Elaboración propia (2022).

### **3.6 VARIABLES**

Según (Aguiar, 2021) una variable se puede definir como: "las condiciones que caracterizan el objeto de estudio o la muestra. No se deben confundir las variables con la ubicación física y temporal del estudio."

Se puede concluir también que una variable puede ser cualquier situación o hecho que pueda cambiar o presentar una variación.

Para investigaciones cuantitativas cada una de las variables se debe definir de manera conceptual y operacional las cuales se detallan a continuación:

### ***3.6.1 Definición conceptual***

“Refiere a la claridad teórica de la variable y se extrae del marco teórico en forma resumida”. (Aguiar, 2021)

La Definición conceptual es de índole teórica y describe las características de una variable.

### ***3.6.2 Definición operacional***

“Está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente” (Aguiar, 2021)

La definición operacional fórmula que operaciones o actividades deben realizarse para poder medir una variable.

A continuación, se definen las variables que se estarán estudiando en esta investigación:

#### **Variable #1: Población que posee una tarjeta de crédito y el uso.**

- **Definición conceptual**

El usuario o titular que dispone de una línea de crédito aprobada por un emisor por la cual adquieren bienes y servicios.

- **Definición operacional**

Estudio de datos en los usuarios de una tarjeta de crédito.

**Variable #2: Motivos que provocan el uso de las tarjetas de crédito.**

- **Definición conceptual**

Razones o eventos que causan que una persona utilice una tarjeta de crédito.

- **Definición operacional**

Determinar el conocimiento sobre bienestar financiero y las prácticas de la población entrevistada.

**Variable #3: Impacto financiero en salarios de los trabajadores por aumento en tasas de interés en tarjetas de crédito.**

- **Definición conceptual**

Encarecimiento de créditos y reducción en capacidad de pago por aumento de tasas de interés.

- **Definición operacional**

Estimar el impacto financiero en los salarios de los trabajadores.

**Variable #4: Propuesta de bienestar financiera en la tarjea de crédito.**

- **Definición conceptual**

Conjunto de medidas que permiten un manejo más adecuado basado en las necesidades y condiciones individuales.

- **Definición operacional**

Se revisarán los factores que se necesitan reforzar y así generar un reporte final con una propuesta para una mejor educación financiera para la toma de buenas decisiones.

**Tabla 3 Matriz de Variables**

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Estimar la presencia del uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso más frecuente de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el último trimestre del año 2022.	Población que posee una tarjeta de crédito y el uso.	El usuario o titular que dispone de una línea de crédito aprobada por un emisor por la cual adquieren bienes y servicios.	Estudio de datos en los usuarios de una tarjeta de crédito.	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de interés</li> <li>Pago Mínimo</li> <li>Morosidad</li> <li>Bienes y servicios adquiridos</li> </ul>	Encuesta
Evaluar el nivel de educación financiera y el entendimiento de las ventajas y desventajas sobre obtener tarjetas de crédito de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el último trimestre del año 2022	Motivos que provocan el uso de las tarjetas de crédito.	Razones o eventos que causan que una persona utilice una tarjeta de crédito.	Determinar el conocimiento sobre bienestar financiero y las prácticas de la población entrevistada.	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mal manejo de presupuesto.</li> <li>Consumismo</li> <li>Falta de información</li> </ul>	Encuesta
Determinar el impacto financiero por riesgo de mercado en el aumento de las tasas de interés en las tarjetas de crédito y su afectación en los salarios de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el último trimestre del año 2022.	Impacto financiero en salarios de los trabajadores por aumento en tasas de interés en tarjetas de crédito.	Encarecimiento de créditos y reducción en capacidad de pago por aumento de tasas de interés.	Estimar el impacto financiero en los salarios de los trabajadores.	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de pago</li> <li>Liquidez</li> </ul>	Calculo por cambio en tasa de interés
Elaborar una propuesta con consejos para mejorar el uso de Tarjetas de Crédito e incrementar el conocimiento de este instrumento financiero.	Propuesta de bienestar financiera en la tarjea de crédito.	Conjunto de medidas que permiten un manejo más adecuado basado en las necesidades y condiciones individuales.	Se revisarán los factores que se necesitan reforzar y así generar un reporte final con una propuesta para una mejor educación financiera para la toma de buenas decisiones.	Transversal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorros</li> <li>Ingreso mayor a los gastos incurridos.</li> <li>Solvencia.</li> </ul>	

*Fuente: Elaboración Propia.*

### **3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Los datos de esta investigación fueron recopilados mediante un cuestionario para el cual se estaría aplicando un enfoque cualitativo. Los resultados de esta encuesta serán aplicados en grafios que muestren la información recolectada los cuales serán organizados en gráficos circulares.

La encuesta fue aplicada a una muestra de 50 personas que están laborando actualmente en la empresa MAYMATEC S.A. con el objetivo de conocer e interpretar los criterios utilizados por las personas que respondieron el cuestionario.

El análisis de la totalidad de los datos se realiza asegurando la protección de la información de las personas participantes en la encuesta.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

En este apartado se darán a conocer los resultados obtenidos para poder brindar un análisis e interpretación de los datos. Los resultados se presentarán en manera de tablas y gráficos para representar la información obtenida de la encuesta realizada a usuarios de tarjetas de crédito en la empresa MAYMATEC S.A. y presentar así la información obtenida.

Basado en los siguientes objetivos específicos:

**Estimar la presencia del uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso más frecuente de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022.**

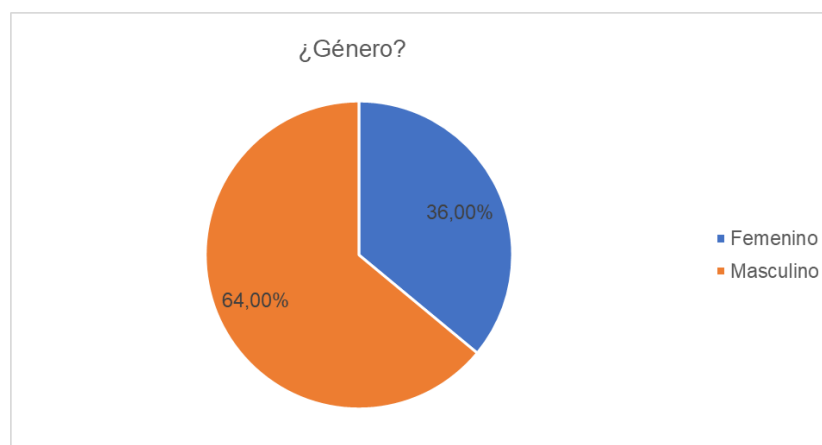
**Evaluar el nivel de educación financiera y el entendimiento de las ventajas y desventajas sobre obtener tarjetas de crédito de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022.**

**Tabla 4** *Pregunta 1 de la encuesta ¿Género?*

Respuesta	Cantidad
Femenino	18
Masculino	32
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 1** *Pregunta 1 de la encuesta ¿Género?*



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022).

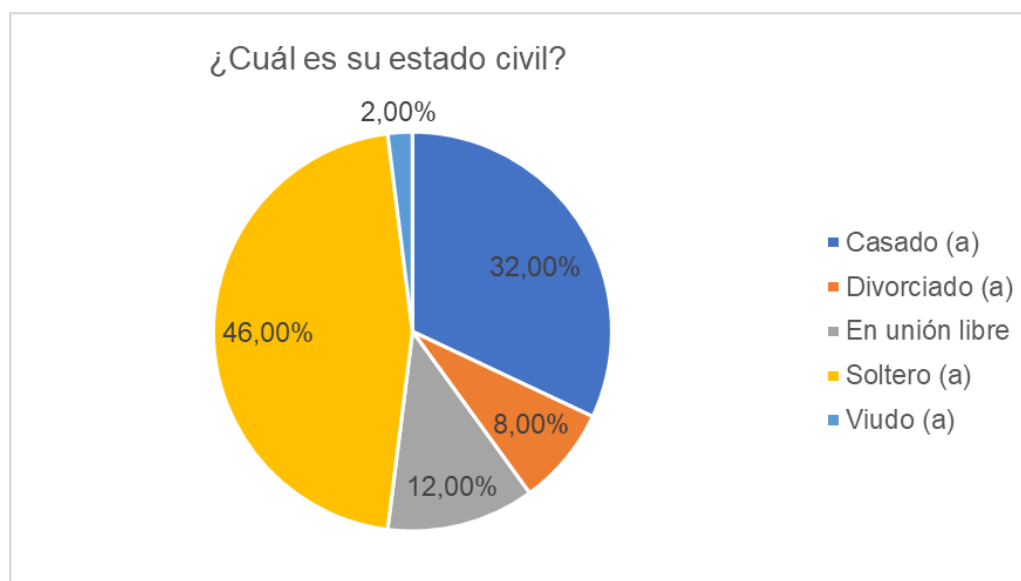
De las 50 personas encuestadas se pudo determinar que un 64% es de género masculino y 36% de género femenino.

**Tabla 5** *Pregunta 2 de la encuesta ¿Cuál es su estado civil?*

Respuesta	Cantidad
Soltero (a)	23
Casado (a)	16
En unión libre	6
Divorciado (a)	4
Viudo (a)	1
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 2** *Pregunta 2 de la encuesta ¿Cuál es su estado civil?*



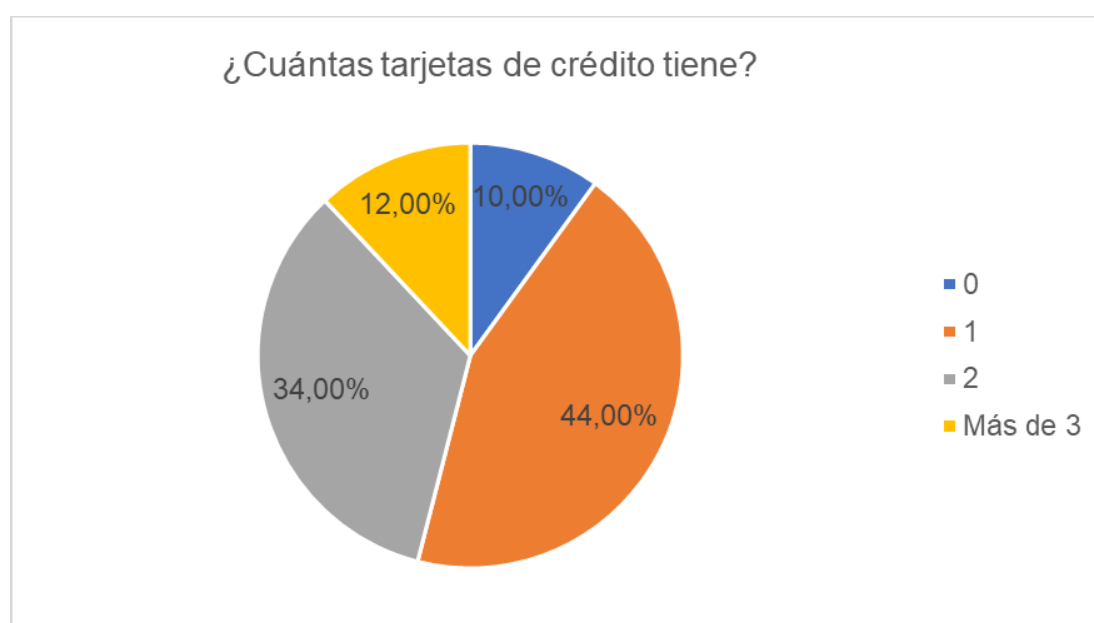
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022).

Según el estado civil de los 50 encuestados se puede notar que un 46% son solteros (a), un 32% son casados (a), un 12% están en unión libre, un 8% están divorciados (a) y finalmente, un 2% son viudos (a).

**Tabla 6** *Pregunta 3 de la encuesta ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?*

Respuesta	Cantidad
0	5
1	22
2	17
Más de 3	6
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 3** *Pregunta 3 de la encuesta ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?*

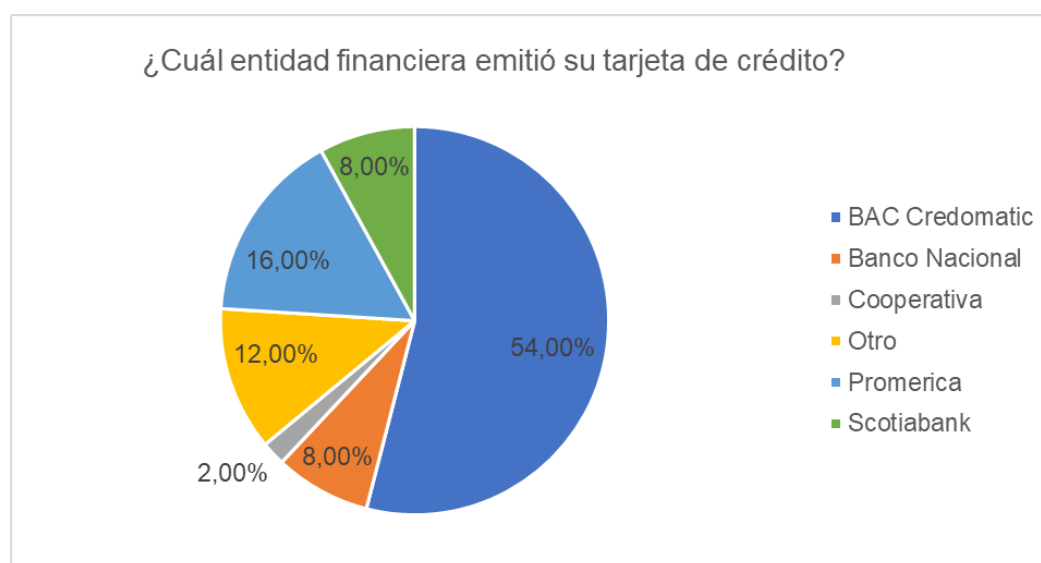
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

Con respecto a la pregunta número 3, se puede notar que un 44% de los encuestados posee 1 tarjeta de crédito, un 34% posee 2 tarjetas de crédito, un 12% posee más de 3 tarjetas de crédito y un 10% no tiene tarjeta de crédito en el momento que se realizó la encuesta.

**Tabla 7** Pregunta 4 de la encuesta ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito?

Respuesta	Cantidad
BAC Credomatic	27
Promerica	8
Otro	6
Banco Nacional	4
Scotiabank	4
Cooperativa	1
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 4** Pregunta 4 de la encuesta ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito?

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

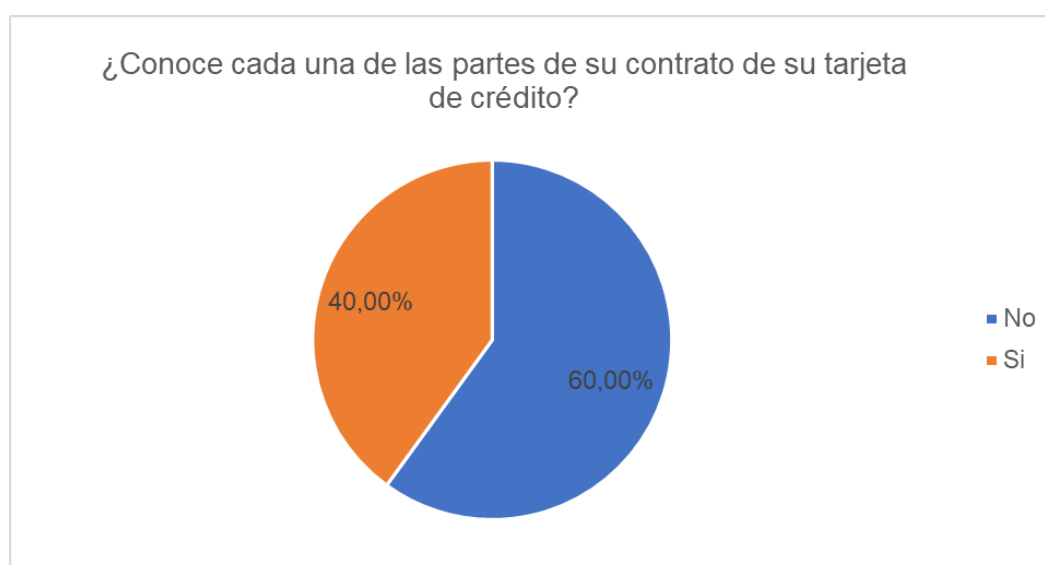
En el gráfico anterior, se muestran las entidades financieras que emitieron la tarjeta de crédito de los encuestados. Se puede notar que la mayoría de las tarjetas fueron emitidas por la entidad BAC Credomatic con un 54%. La entidad en segundo lugar sería Promerica con un 16%, siguiente sería la categoría de Otro. Las entidades como el Banco Nacional y el Scotiabank representan un 8% cada una.

**Tabla 8** *Pregunta 5 de la encuesta ¿Conoce cada una de las partes de su contrato de su tarjeta de crédito?*

Respuesta	Cantidad
No	30
Si	20
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 5** *Pregunta 5 de la encuesta ¿Conoce cada una de las partes de su contrato de su tarjeta de crédito?*



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

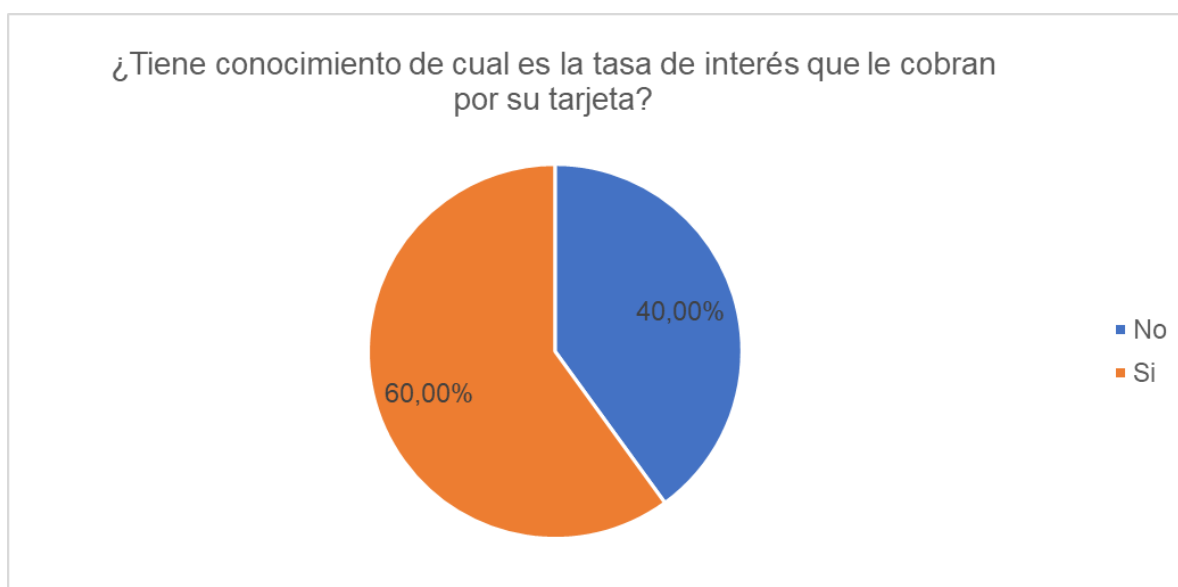
En la pregunta número 4 se puede notar que un 60% de las personas encuestadas no conoce cada una de las partes de su contrato de su tarjeta de crédito. El restante 40% indica si conocer cada una de las partes de este.

**Tabla 9** *Pregunta 6 de la encuesta ¿Tiene conocimiento de cuál es la tasa de interés que le cobran por su tarjeta?*

Respuesta	Cantidad
No	20
Si	30
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 6** *Pregunta 6 de la encuesta ¿Tiene conocimiento de cuál es la tasa de interés que le cobran por su tarjeta?*



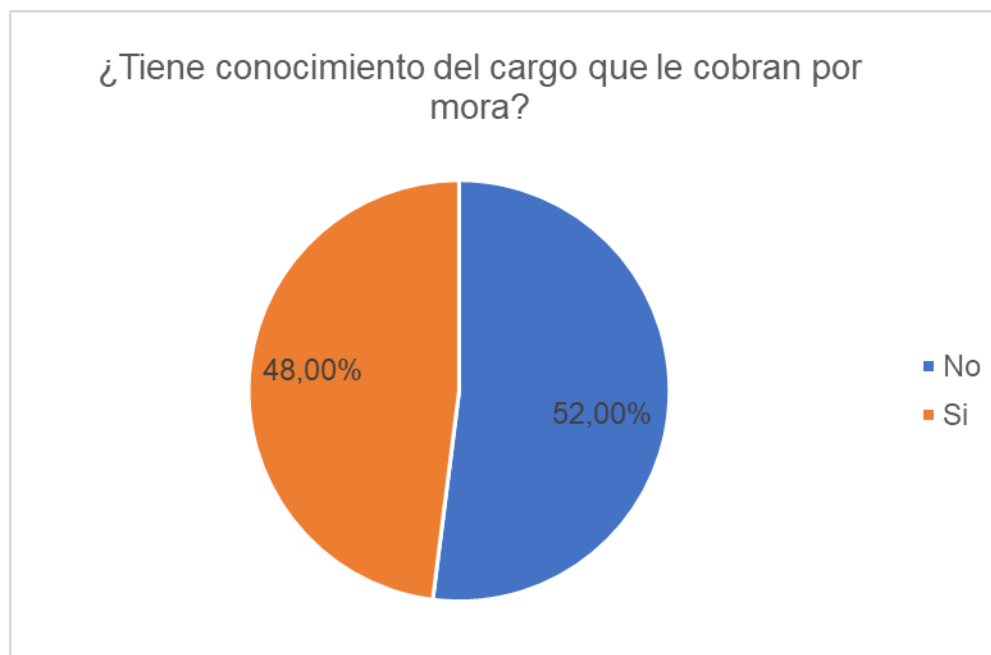
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

El gráfico anterior indica el conocimiento que tienen los encuestados sobre la tasa de interés que las entidades financieras les cobran por sus tarjetas de crédito. Un 60% indico que si tiene conocimiento de esta mientras un 40% indico que no.

**Tabla 10** *Pregunta 7 de la encuesta ¿Tiene conocimiento del cargo que le cobran por mora?*

Respuesta	Cantidad
No	26
Si	24
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 7** *Pregunta 7 de la encuesta ¿Tiene conocimiento del cargo que le cobran por mora?*

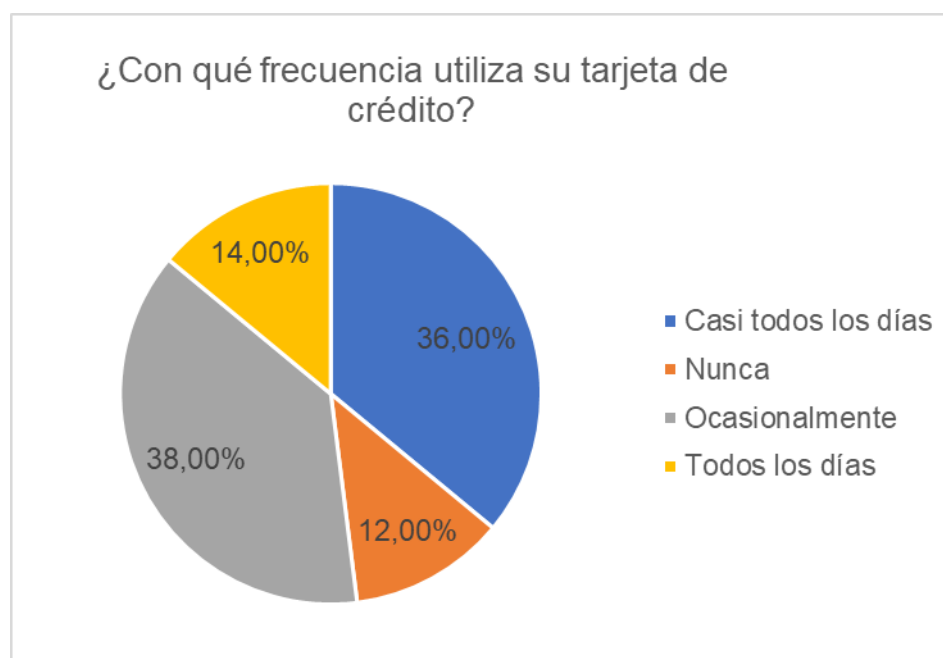
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

Sobre la pregunta del cargo por mora, un 52% indicó que no tiene conocimiento sobre esto mientras el restante 48% indicó que si lo conoce.

**Tabla 11** *Pregunta 8 de la encuesta ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?*

Respuesta	Cantidad
Casi todos los días	18
Nunca	6
Ocasionalmente	19
Todos los días	7
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 8** *Pregunta 8 de la encuesta ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?*

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

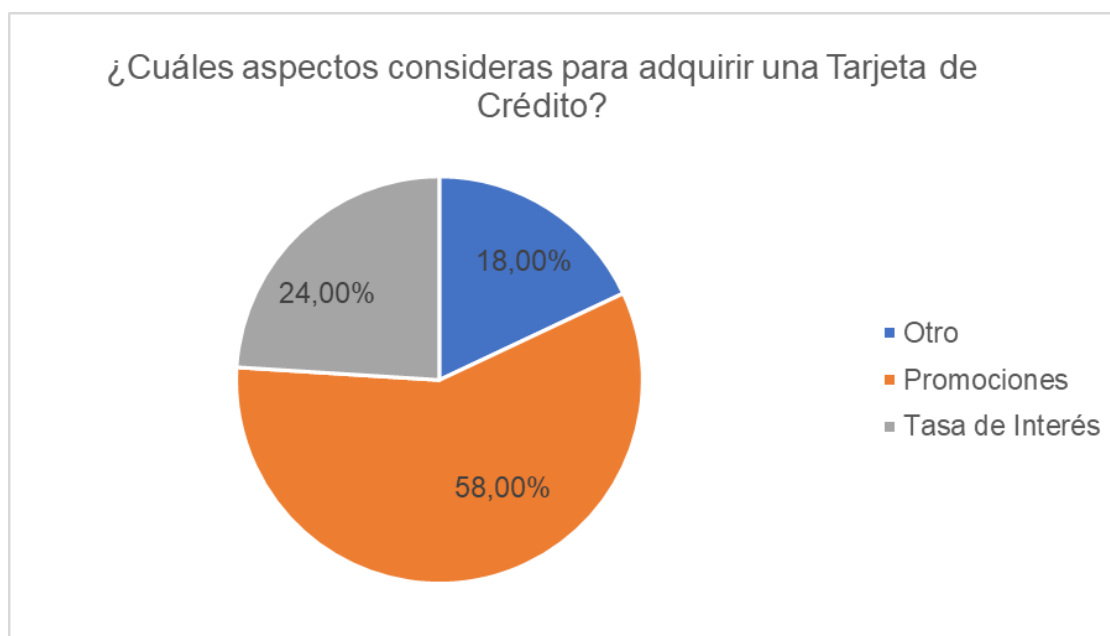
El gráfico anterior muestra la frecuencia del uso de tarjetas de crédito de los encuestados. Un 38% indica que la utiliza ocasionalmente, un 36% indica que casi todos los días, un 14% indica que todos los días y finalmente un 12% indica que nunca hace uso de estas.

**Tabla 12** *Pregunta 9 de la encuesta ¿Cuáles aspectos considera para adquirir una tarjeta de crédito?*

Respuesta	Cantidad
Promociones	29
Tasa de Interés	12
Otro	9
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 9** *Pregunta 9 de la encuesta ¿Cuáles aspectos considera para adquirir una tarjeta de crédito?*



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

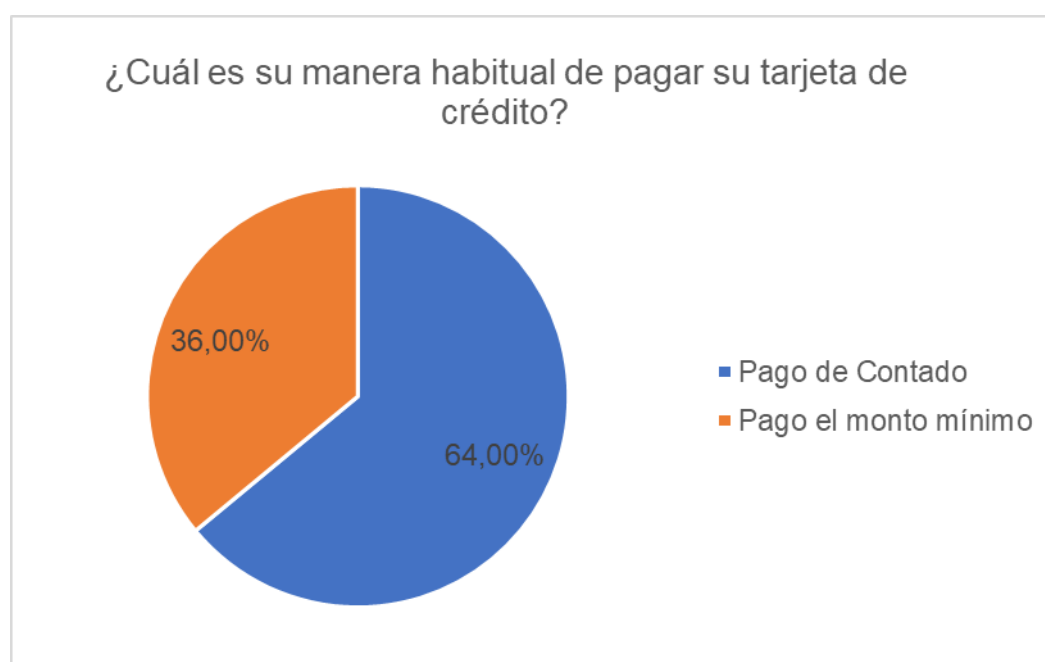
Dentro de las razones que se evaluaron del por qué se adquiere una tarjeta de crédito un 58% indica que el aspecto que considera son las promociones, un 24% indica que otro y un 18% indica que por las tasas de interés.

**Tabla 13** *Pregunta 10 de la encuesta ¿Cuál es su manera habitual de pagar su tarjeta de crédito?*

Respuesta	Cantidad
Pago de Contado	32
Pago el monto mínimo	18
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 10** *Pregunta 10 de la encuesta ¿Cuál es su manera habitual de pagar su tarjeta de crédito?*



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

En el gráfico anterior se muestra que un 64% de los encuestados tiene como hábito pagar su tarjeta de crédito de contado. El restante 36% indica que su hábito es pagar el monto mínimo cada mes.

**Tabla 14** *Pregunta 11 de la encuesta ¿Su tarjeta tiene más de un 50% de endeudamiento con respecto al disponible aprobado por la entidad?*

Respuesta	Cantidad
No	33
Si	17
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 11** *Pregunta 11 de la encuesta ¿Su tarjeta tiene más de un 50% de endeudamiento con respecto al disponible aprobado por la entidad?*



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

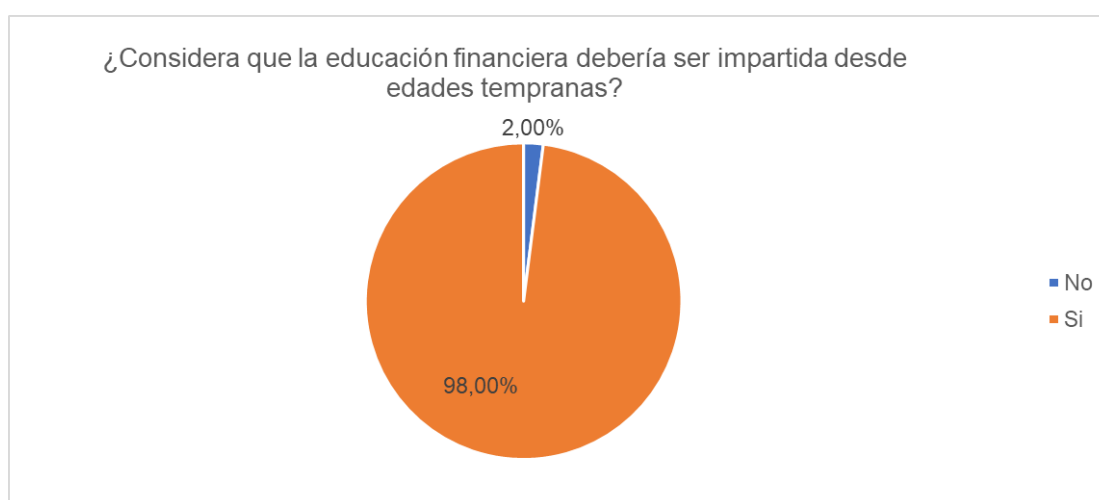
El gráfico anterior muestra que un 66% de las personas encuestadas no presenta más de un 50% de endeudamiento en su tarjeta de crédito con respecto al disponible aprobado por la entidad. El restante 34% indica que si tiene un endeudamiento superior al 50%.

**Tabla 15** *Pregunta 12 de la encuesta ¿Considera que la educación financiera debería ser impartida desde edades tempranas?*

Respuesta	Cantidad
No	1
Si	49
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 12** *Pregunta 12 de la encuesta ¿Considera que la educación financiera debería ser impartida desde edades tempranas?*



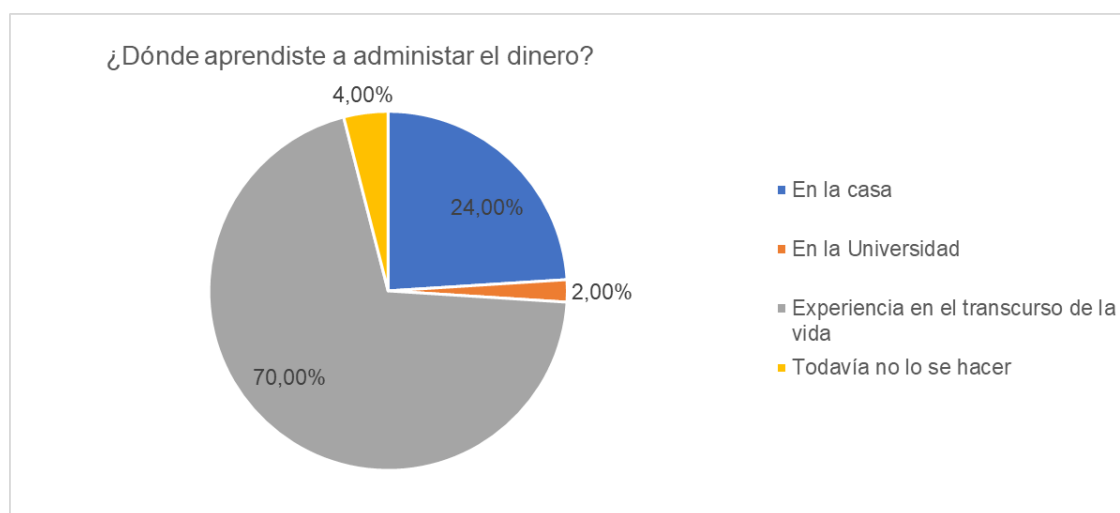
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

Un 98% de las personas que realizaron la encuesta indica que si consideran que la educación financiera debería ser impartida desde edades tempranas. Únicamente un 2% de los encuestados contestó que no debería serlo.

**Tabla 16** *Pregunta 13 de la encuesta ¿Dónde aprendió a administrar su dinero?*

Respuesta	Cantidad
Experiencia en el transcurso de la vida	35
En la casa	12
Todavía no lo sé hacer	2
En la Universidad	1
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 13** *Pregunta 13 de la encuesta ¿Dónde aprendió a administrar su dinero?*

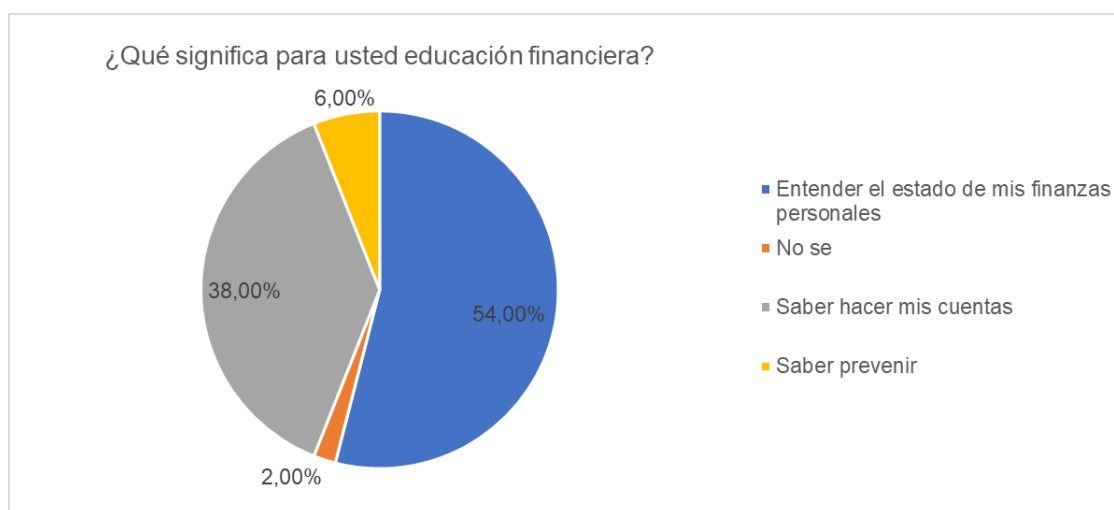
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

Mediante el gráfico anterior, se puede determinar que un 70% de los encuestados ha aprendido a administrar su dinero por experiencia en el transcurso de la vida, un 24% lo aprendió en su casa, un 4% todavía no lo sabe hacer y finalmente un 2% aprendió a hacerlo en la universidad.

**Tabla 17** *Pregunta 14 de la encuesta ¿Qué significa para usted educación financiera?*

Respuesta	Cantidad
Entender el estado de mis finanzas personales	27
Saber hacer mis cuentas	19
Saber prevenir	3
No se	1
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 14** *Pregunta 14 de la encuesta ¿Qué significa para usted educación financiera?*

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

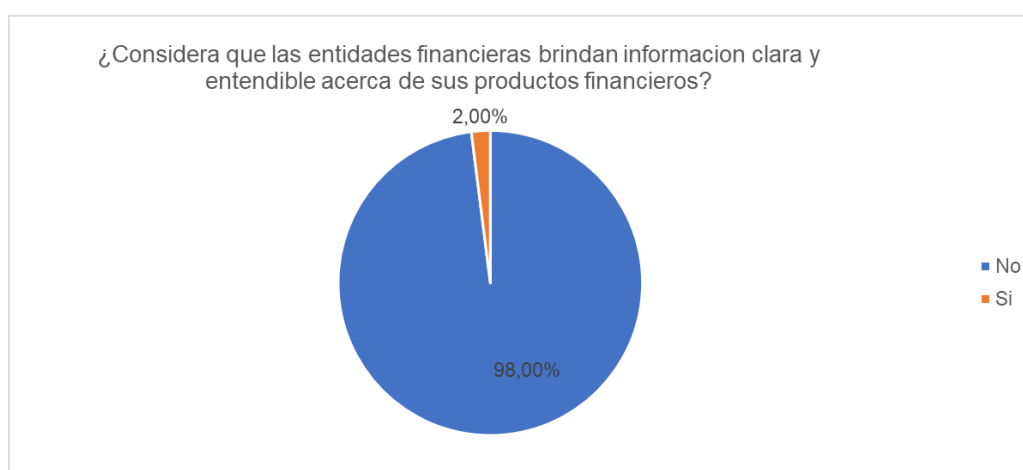
De las 50 personas encuestadas, se puede determinar que un 54% indica que el significado de educación financiera es entender el estado de mis finanzas, un 38% indica que es saber hacer mis cuentas, un 6% indica que es saber prevenir y un 2% indica que no sabe cuál es su significado.

**Tabla 18** *Pregunta 15 de la encuesta ¿Considera que las entidades financieras brindan información clara y entendible acerca de sus productos financieros?*

Respuesta	Cantidad
No	49
Si	1
<b>Total general</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

**Gráfico 15** *Pregunta 15 de la encuesta ¿Considera que las entidades financieras brindan información clara y entendible acerca de sus productos financieros?*



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta (2022)

Con respecto a la pregunta número 15, un 98% de los encuestados considera que las entidades financieras no brindan información clara y entendible acerca de sus productos financieros mientras únicamente un 2% indica que si lo hacen.

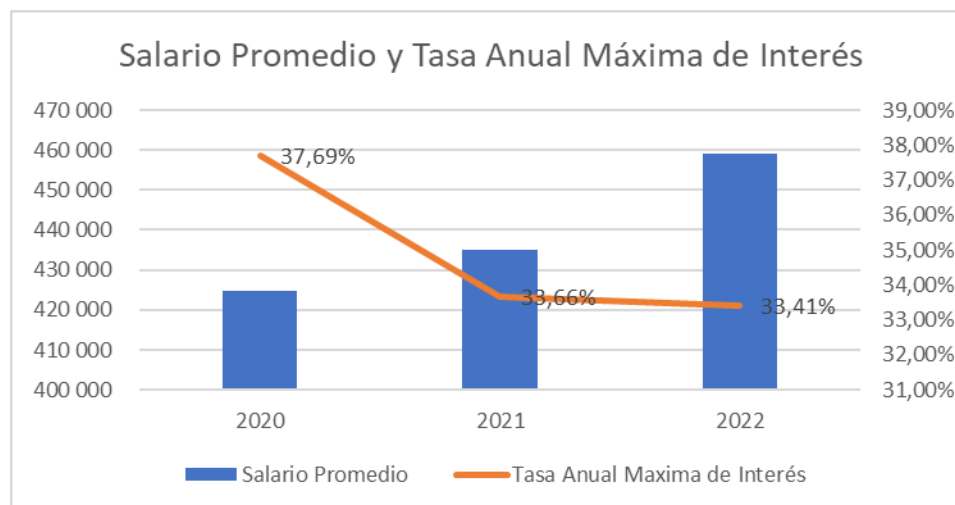
Adicional a los datos de la encuesta, se mostrará la comparación del salario promedio histórico de los trabajadores de MAYMATEC S.A con respecto a los diferentes tipos de riesgos de mercado como las tasas de interés y tipo de cambio. Con esto se podrá solventar el tercer objetivo de esta investigación el cual es el siguiente:

**Determinar el impacto financiero por riesgo de mercado en el aumento de las tasas de interés en las tarjetas de crédito y su afectación en los salarios de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022.**

Como se referenció con anterioridad, a partir del año 2020 entró en vigor la Ley 9859 la cual establece que el BCCR debe fijar el tope de interés máximo dos veces al año en los meses de julio y enero.

Como se puede ver en el siguiente gráfico, la tasa anual máxima fue de 37,69% para el año 2020 y para el segundo semestre del año 2022 se fijó en 33,41%. Antes de que entrara en vigor esta ley, las entidades financieras cobraban intereses hasta por encima del 45% por tarjetas de crédito.

**Gráfico 16** Salario Promedio MAYMATEC S.A y Tasa Anual Máxima de Interés.



Fuente: Elaboración propia con datos de MAYMATEC S.A y el BCCR (2022)

En los siguientes ejemplos veremos el análisis sobre los resultados de cálculos de pagos mínimos tomando como referencia las tasas de interés utilizadas por entidades financieras antes de que entrar en vigor la Ley 9859 y después de su entrada en vigor. Aparte del cálculo sobre el pago mínimo, se podrá observar la diferencia en la cantidad a desembolsar y la varianza en las

tasas. El riesgo por tasas de interés es inherente y debe ser tomado en consideración al momento de adquirir un instrumento financiero como una tarjeta de crédito ya que su volatilidad puede impactar la capacidad de pago de los deudores y representar un mayor porcentaje de su ingreso mensual.

**Tabla 19** *Tasas de interés anuales de una tarjeta de crédito antes y después de la ley 9859.*

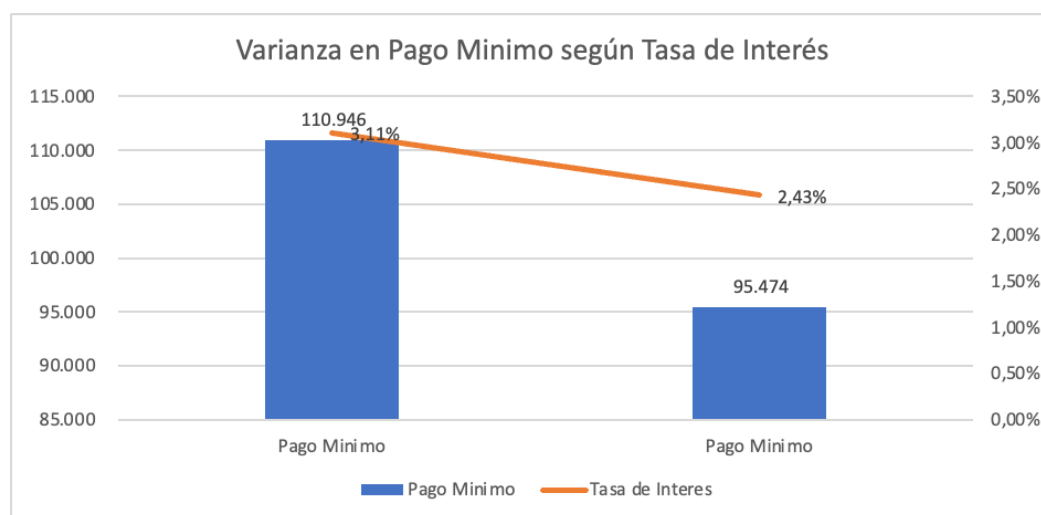
<b>Entidad Financiera</b>	<b>Tasa de interes anual en colones</b>	<b>Tasa de interes anual en colones ley 9859</b>
Promerica	47,75%	33,44%
Scotiabank de C.R	48%	33,42%
Banco Nacional	33,75%	33%
Banco de Costa Rica	32,04%	32%
Coopenae	24%	29%

Fuente: Elaboración propia fuente MEIC (2020-2022).

Utilizando como primero ejemplo la entidad BAC Credomatic, la misma calcula sus pagos mínimos mediante la sumatoria de los intereses a la tasa pactada, el plazo definido del financiamiento, comisiones y/o cargos y una amortización principal, gastos de cobranza, recargos y cuotas que corresponden a otros financiamientos. En este caso se tomara en cuenta únicamente la tasa ofrecida sin tomar en cuenta las tasas por entrar en mora en algún mes.

Si se toma como referencia una deuda de  $\text{¢}3.000.000$  colones en saldo de contado con una tasa de interés mensual de 3,11% (calculo: tasa de interés anual/12) y un plazo a financiar de 60 meses, el pago mínimo de esta operación sería para ese mes sería de  $\text{¢}110.946,61$ . Si se realiza el mismo ejercicio con las mismas variables excepto que la tasa de interés mensual sea de 2,43%, el pago mínimo para esa operación sería de  $\text{¢}95.474,70$  colones lo cual representa una diferencia de  $\text{¢}15.471,91$  colones que el deudor de la empresa MAYMATEC S.A no tendría que desembolsar para cumplir con el pago mínimo. La diferencia porcentual de una tasa a otra es de 0,68% lo cual a nivel anual representaría un 8,17%.

**Gráfico 17** Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad BAC Credomatic.



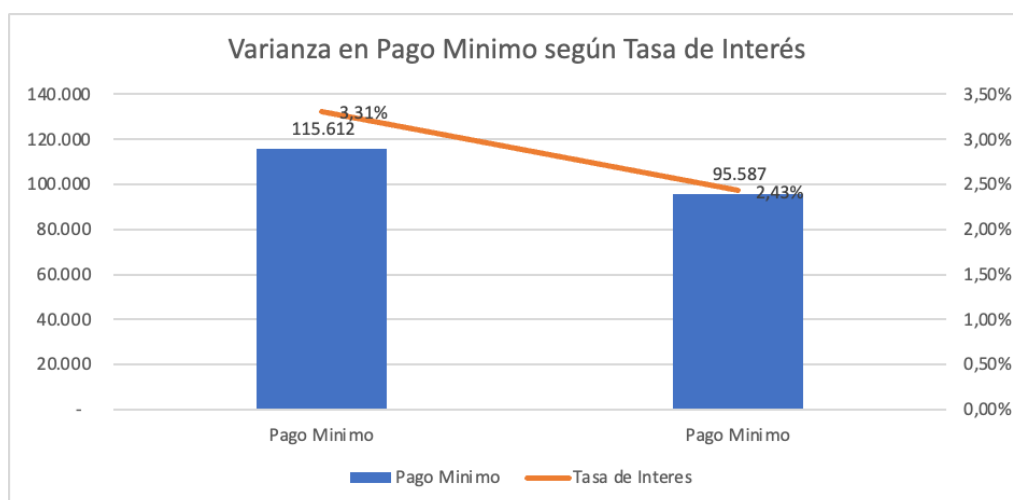
Fuente: Elaboración propia (2022)

Fórmula utilizada para este cálculo:  $= (\text{tasa de interés}/12; \text{plazo de financiamiento de la tarjeta de crédito; saldo adeudado; } 0)$

La entidad financiera Promerica es la que ofrece una de las tasas de interés más altas y realizan su cálculo de pago mínimo dividiendo el saldo principal entre el número de meses por el cual el Emisor otorga el financiamiento, y al monto resultante se le suma el saldo de intereses así como otros cargos realizados por el emisor dentro del marco contractual.

Si se toma como referencia una deuda de  $\text{¢}3.000.000$  colones en saldo de contado con una tasa de interés mensual de 3,31% (cálculo:  $\text{tasa de interés anual}/12$ ) y un plazo a financiar de 60 meses, el pago mínimo de esta operación sería para ese mes sería de  $\text{¢}115.612,19$ . Si se realiza el mismo ejercicio con las mismas variables excepto que la tasa de interés mensual sea de 2,43%, el pago mínimo para esa operación sería de  $\text{¢}95.587,06$  colones lo cual representa una diferencia de  $\text{¢}20.025,12$  colones que el deudor de la empresa MAYMATEC S.A no tendría que desembolsar para cumplir con el pago mínimo. La diferencia porcentual de una tasa a otra es de 0,87% lo cual a nivel anual representaría un 10,48%.

**Gráfico 18** Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad Promerica.



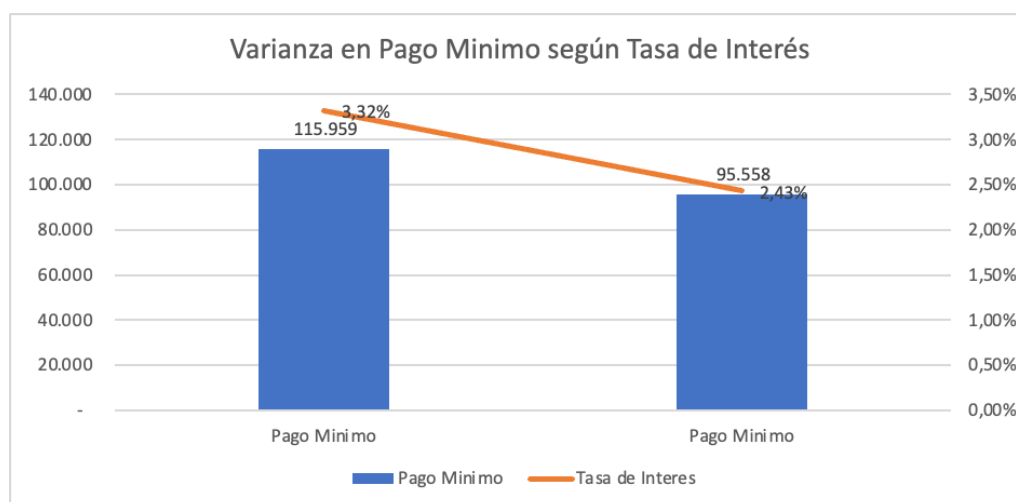
Fuente: Elaboración propia (2022)

Fórmula utilizada para este cálculo: = (tasa de interés/12; plazo de financiamiento de la tarjeta de crédito; saldo adeudado; 0).

El banco Scotiabank de C.R, considera en el cálculo del pago mínimo la deuda revolving, la deuda en cuotas, la deuda en mora, así como los sobregiros y cargos a los que pueda estar afecta la línea.

Si se toma como referencia una deuda de  $\text{¢}3.000.000$  colones en saldo de contado con una tasa de interés mensual de 3,32% (calculo: tasa de interés anual/12) y un plazo a financiar de 60 meses, el pago mínimo de esta operación sería para ese mes sería de  $\text{¢}115.959,55$ . Si se realiza el mismo ejercicio con las mismas variables excepto que la tasa de interés mensual sea de 2,43%, el pago mínimo para esa operación sería de  $\text{¢}95.558,97$  colones lo cual representa una diferencia de  $\text{¢}20.400,58$  colones que el deudor de la empresa MAYMATEC S.A no tendría que desembolsar para cumplir con el pago mínimo. La diferencia porcentual de una tasa a otra es de 0,89% lo cual a nivel anual representaría un 10,67%.

**Gráfico 19** Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad Scotiabank de C.R.



Fuente: Elaboración propia (2022)

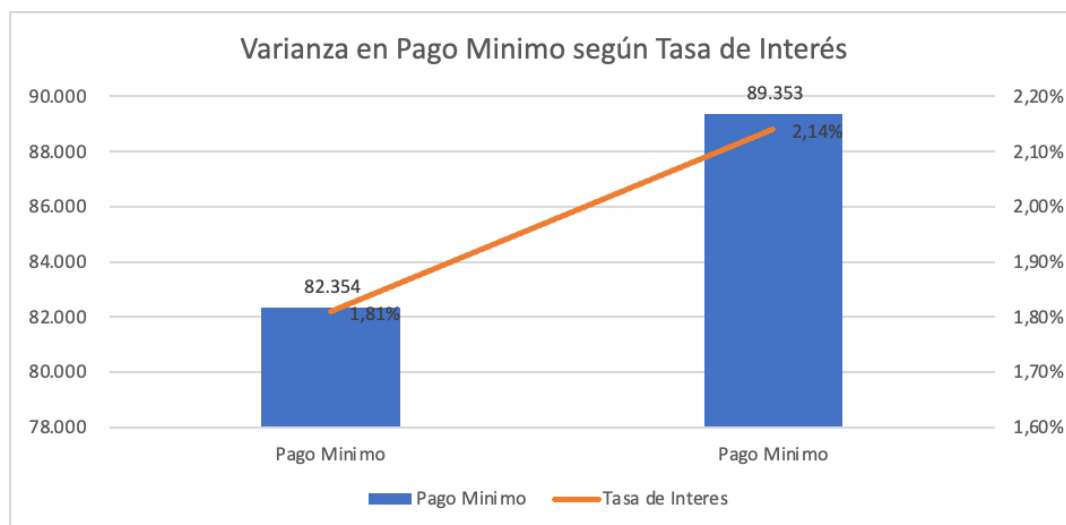
Fórmula utilizada para este cálculo:  $= (\text{tasa de interés}/12; \text{plazo de financiamiento de la tarjeta de crédito; saldo adeudado; } 0)$ .

Como se puede observar en la tabla 19, los bancos estatales como lo son el Banco Nacional y el Banco de Costa Rica, no presentaron considerables variaciones en sus tasas de interés los cuales actualmente manejan un tasa de interés máxima en colones de 33% y 32% anual respectivamente.

Se puede determinar que la cooperativa incluida en este estudio presenta una tasa de interés bastante competitiva en relación a las demás entidades financieras. La cooperativa Coopenae R.L, presenta un comportamiento contrario a las demás entidades ya que incrementaron las tasas de interés anuales. Si se toma como referencia una deuda de  $\text{¢}3.000.000$  colones en saldo de contado con una tasa de interés mensual de 1,81% (calculó:  $\text{tasa de interés anual}/12$ ) y un plazo a financiar de 60 meses, el pago mínimo de esta operación sería para ese mes sería de  $\text{¢}82.354,51$ . Si se realiza el mismo ejercicio con las mismas variables excepto que la tasa de interés mensual sea de 2,14%, el pago mínimo para esa operación sería de  $\text{¢}89.353,70$  colones lo cual representa una diferencia de  $\text{¢}6.999,19$  colones que el deudor de la empresa

MAYMATEC S.A tendría que desembolsar de manera adicional para cumplir con el pago mínimo. La diferencia porcentual de una tasa a otra es de 0,34% lo cual a nivel anual representaría un 4,03%.

**Gráfico 20** Varianza en Pago Mínimo según Tasa de Interés entidad Coopenae R.L.



Fuente: Elaboración propia (2022)

En la siguiente tabla se puede ver las tasas activas anuales para el segundo semestre del 2022 de los principales colocadores de tarjetas de crédito en el país.

**Tabla 20** Tasa de interés anual activa mínima y máxima de los principales oferentes de tarjetas de crédito. Corte al 30 de abril 2022.

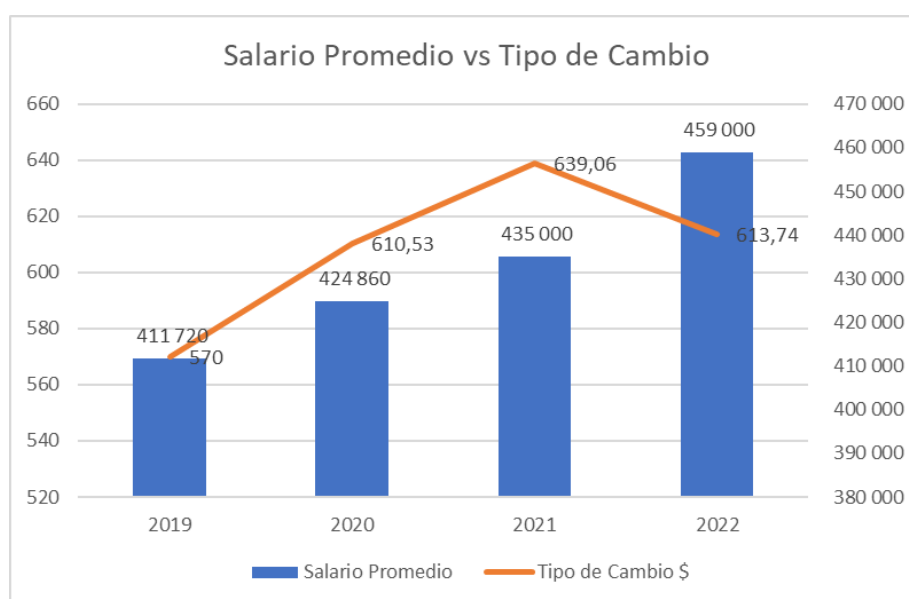
Entidad Financiera	Tasa Mínima Activa en Colones (₡)	Tasa Máxima Activa en Colones (₡)	Tasa Mínima Activa en Dólares (\$)	Tasa Máxima Activa en Dólares (\$)
Credomatic de Costa Rica	24,0%	33,36%	24,0%	27,84%
Banco Promerica	33,44%	33,44%	27,98%	27,98%
Banco Popular	21,0%	32,0%	10,50%	20,0%
Banco Nacional	28,8%	33,0%	27,1%	27,1%
Banco Davivienda S.A.	33,44%	33,44%	27,98%	27,98%
Scotiabank de C.R	33,42%	33,42%	27,96%	27,96%
Banco de Costa Rica	32,0%	32,0%	-	-
Coopenae R.L.	29,0%	29,0%	19,5%	19,5%

Fuente: Elaboración propia con datos del Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito 2022, MEIC.

Las entidades con mayor oferta en tarjetas de crédito como Credomatic de Costa Rica y Banco Promerica, ofrecen las tasas en colones más cercanas al máximo establecido por el BCCR.

En el grafico siguiente, se puede apreciar la variación en el tipo de cambio a través de los años en Costa Rica. En el año 2019 este cerró en ¢570 por cada dólar y para el año 2022 se puede ver un incremento hasta llegar a los ¢613,74.

**Gráfico 21** Salario Promedio MAYMATEC S.A vs Tipo de Cambio.



Fuente: Elaboración propia con datos de MAYMATEC S.A y el BCCR (2022)

El tipo de cambio también es un riesgo de mercado ya que un cambio en el mismo puede generar impactos y requerir mayores desembolsos de parte del deudor. En el siguiente ejemplo se muestra el impacto del aumento en este riesgo.

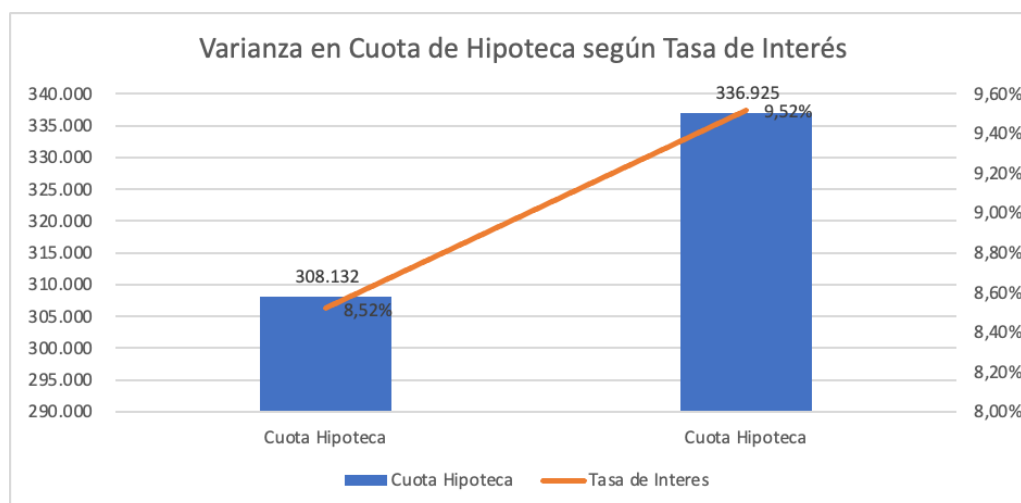
Si un trabajador de la empresa MAYMATEC S.A que recibe su salario en colones, realiza compras con su tarjeta de crédito por un total de \$2.000 a un tipo de cambio de ¢570, el total de colones que debe desembolsar para hacer su pago de contado es de ¢1.140.000. Si utilizamos el mismo escenario, pero con el tipo de cambio del año 2022, el desembolso requerido aumenta

a ¢1.260.000, una diferencia de ¢120.000 que representa aproximadamente un incremento de un 11%.

Durante algunos meses en el año 2022, el tipo de cambio aumentó hasta llegar a los ¢700 colones en múltiples ventanillas. Si esta tendencia hubiera continuado, el desembolso requerido por esos mismos \$2.000 hubiera sido de ¢1.400.000 lo cual representa un aumento de ¢260.000 con respecto al tipo de cambio de ¢570 que en porcentaje sería una variación del 23%.

Como ejemplo adicional para representar el impacto en el salario promedio de un trabajador de la empresa MAYMATEC S.A, está el riesgo que se conoce como costo de los bienes. Si suponemos que él o la colaboradora tiene una hipoteca de casa de habitación de ¢40.000.000 con una tasa de interés variable anual del 8,52% a un plazo de 30 años, la cuota a pagar sería de ¢308.132,54 mensuales. En el escenario donde se aumente un 1% la tasa de interés la cual quedaría en 9,52%, la cuota quedaría en ¢336.925,53 mensuales lo cual representa un aumento de ¢28.792,99. Este aumento representaría un total de ¢345.515,88 de pago adicional en el año de la hipoteca para el colaborador.

**Gráfico 22** *Varianza en Cuota de Hipoteca según Tasa de Interés.*



Fuente: Elaboración propia (2022)

Fórmula de cuota con sistema francés: Valor total de préstamo hipotecario / (1 - (1/(1+interés efectivo))^número de cuotas totales)/interés efectivo.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

En el presente capítulo se busca exponer los hallazgos obtenidos del apartado anterior. Con respecto al objetivo número 1 el cual indica **Estimar la presencia del uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso más frecuente de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022**, se realizó una encuesta a una muestra de 50 colaboradores donde se encontraron los siguientes resultados:

Un 36% es de género femenino y un 64% de género masculino. Se pudo estimar que la presencia de tarjetas de crédito de la muestra de trabajadores es de un 90%. Con respecto a la frecuencia se indica que un 12% nunca la utiliza, 38% ocasionalmente, un 36% casi todos los días y un 14% todos los días. Este hallazgo nos permite deducir que un 88% de los trabajadores que poseen una tarjeta de crédito hace uso de la misma.

Con respecto al objetivo número 2, el cual indica **Evaluar el nivel de educación financiera y el entendimiento de las ventajas y desventajas sobre obtener tarjetas de crédito de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022**, los resultados siguientes provienen de la misma encuesta mencionada anteriormente donde se indica, que un 60% de los trabajadores encuestados no tiene conocimiento de cada una de las partes del contrato de su tarjeta de crédito mientras un 40% indica que sí. Un 60% indica que tiene conocimiento de cuál es la tasa de interés que le cobran por su tarjeta mientras un 40% indico que no.

Por otro lado, se indica que un 52% de los colaboradores encuestados no tiene conocimiento del cargo que le cobran por mora en su tarjeta de crédito mientras un 48% indica que si lo tiene. Un 58% de los encuestados, indico que dentro de los aspectos a considerar para adquirir una tarjeta de crédito son las promociones que las diferentes entidades ofrecen. Un 24% indico que toma en consideración las tasas de interés mientras un 18% indico que toma otros aspectos.

Se indica que un 64% de los encuestados paga su tarjeta de crédito de contado de manera habitual mientras un 36% indico que realiza el pago mínimo requerido. Es importante resaltar que ese 36% representa 18 colaboradores de la muestra, lo cual nos permite inferir que presentan un bajo nivel de educación financiera ya que al realizar únicamente el pago mínimo continuaran pagando cantidades altas en intereses sobre su crédito revolving. Aparte de este hallazgo también se pudo indicar que un 66% no posee más de un 50% de endeudamiento en su tarjeta de crédito mientras un 34% indico que si lo posee.

Por otro lado, se indica que un 98% de los colaboradores encuestados considera que la educación financiera debería ser impartida desde edades tempranas mientras un 2% indico que no. Como hallazgo importante un 70% de los encuestados indica que aprendió a administrar su dinero por experiencia en el transcurso de la vida, un 24% indico que en la casa, un 4% indico que todavía no lo sabe hacer y un 2% indico que en la universidad. Aparte de esto, un 98% considera que las entidades financieras no brindan información clara y entendible acerca de sus productos financieros, mientras un 2% indico que si lo hacen.

Como parte de nuestro tercer objetivo específico sobre riesgos de mercado el cual indica **Determinar el impacto financiero por riesgo de mercado en el aumento de las tasas de interés en las tarjetas de crédito y su afectación en los salarios de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A. durante el último cuatrimestre del año 2022**, se realizaron diferentes ejercicios calculando los pagos mínimos de deudas de tarjetas de crédito de un saldo de ₡3.000.000 colones sin tomar en cuenta cargos por mora. Dentro de los hallazgos se puede ver que los pagos mínimos calculados a las tasas de diferentes entidades antes de la entrada en vigor de la Ley 9859 son más altos que los calculados con las tasas de interés activas al último corte del MEIC. Este ejercicio nos permite observar la diferencia en los desembolsos que tendrían que realizar los colaboradores de la empresa en caso de variaciones en las tasas de interés de sus tarjetas de crédito. Otro impacto fue calculado en un ejercicio diferente donde se puede

observar el impacto de las variaciones en el tipo de cambio en caso de efectuar gastos en una tarjeta de crédito en dólares en los desembolsos que los colaboradores tendrían que realizar.

La discusión sobre el cuarto y último objetivo específico se presentara en manera de propuesta en el capítulo 7. Me vi motivada a realizar una propuesta a pesar de que este trabajo de investigación es una tesina, ya que es importante proveer una guía básica sobre el manejo de tarjetas de crédito y que las personas puedan tomar una decisión informada.

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

## 6.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada se pudo analizar el nivel de educación financiera y su relación con el uso de tarjetas de crédito. Dentro de los resultados obtenidos, la mayor parte de los encuestados no tiene conocimiento sobre cada una de las partes de su contrato referente a su tarjeta, lo cual aumenta las posibilidades de desconocimiento en cargos o cambios que sucedan. Como consecuencia, esto puede impactar de manera negativa y representar mayores desembolsos en pagos mínimos lo cual directamente impacta el porcentaje que representa de sus salario promedio.

### 6.1.2 Conclusiones específicas

Las conclusiones específicas se determinan en base a cada uno de los objetivos específicos planteados y se desglosan a continuación:

- Se logró estimar la presencia de tarjetas de crédito y su frecuencia de uso en los colaboradores encuestados donde un 90% posee una tarjeta de crédito, un 12% nunca la utiliza, 38% ocasionalmente, un 36% casi todos los días y un 14% todos los días. Este hallazgo nos permite deducir que un 88% de los trabajadores que poseen una tarjeta de crédito hace uso de la misma.
- Se logró evaluar el nivel de educación financiera y el entendimiento de las ventajas y desventajas sobre obtener tarjetas de crédito donde un 60% de los colaboradores indicó que no tiene conocimiento de cada una de las partes del contrato de su tarjeta, un 42% indicó que no tiene conocimiento de cuál es la tasa de interés que le cobran por su tarjeta y 36% indicó que su manera habitual de pagar su tarjeta de crédito es mediante el pago mínimo.
- Se logró determinar el impacto financiero por riesgo de mercado en el aumento de tasas de interés en las tarjetas de crédito y su afectación en los salarios mediante la realización de ejercicios de calculo de pagos mínimos con las

diferentes tasas de interés de múltiples entidades financieras. En el ejercicio de la entidad BAC Credomatic se pudo observar que una varianza de 0,87% en la tasa de interés, puede representar una reducción en el pago mínimo mensual de una deuda en colones de ¢3.000.000 de ¢115.612,19 a ¢95.587,06. colones lo cual representa una diferencia de ¢20.025,12 colones que el deudor de la empresa MAYMATEC S.A no tendría que desembolsar.

- En el cuarto objetivo específico, se logró realizar una propuesta como guía básica sobre el conocimiento de tarjetas de crédito la cual se presenta en el capítulo VII de esta investigación.

## **6.2 LIMITACIONES**

Dentro de las posibles limitaciones en el desarrollo de este trabajo de investigación, se pueden considerar las siguientes:

- Información relevante y centralizada sobre las variables a estudiar en las múltiples entidades financieras y del gobierno.
- Identificación de estudios recientes realizados sobre esta misma temática.
- Cercanía reducida con la población investigada dada las medidas de salud implementadas por la empresa durante la pandemia.

## **6.3 RECOMENDACIONES**

A continuación se detallaran las recomendaciones como consecuencia de esta investigación:

- Incentivar el uso correcto de las tarjetas de crédito como instrumento financiero, donde el usuario sea consciente de la necesidad de realizar el pago total

adeudado. De esta manera el usuario se evitaría altos pagos en intereses relacionados a su deuda.

- Realizar reformas en la currícula de las escuelas y colegios donde el material sobre educación financiera sea proporcionado por los docentes. Es de gran importancia que las nuevas generaciones tengan acceso a información clara y entendible sobre el sistema financiero y sus múltiples instrumentos. Se puede hacer referencia a la encuesta de esta investigación, donde un 98% de los encuestados considera que las entidades financieras no proporcionan información con esas características.
- Incentivar que cada usuario que posea una tarjeta de crédito, se instruya y tenga claro entendimiento sobre el uso de la misma, cómo se cancela, cual es la tasa de interés, fecha de corte, estado financiero, cobros que le pueden hacer, modalidades de uso, facilidades, beneficios, etc. Esto es relevante ya que les permitiría sacar un mayor provecho a este producto y no lo lleve a tener que destinar mayores fondos de su salario promedio a los pagos mensuales.

## **CAPÍTULO VII: PROPUESTA**

Una vez analizados los datos recopilados se realiza la siguiente guía con consejos básicos sobre el uso de una tarjeta de crédito como instrumento financiero. Esta propuesta no presenta presupuesto ya que se donará de parte del estudiante.

## **7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Guía básica de conocimiento sobre tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso correcto.

## **7.2 ORGANIZACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ**

Se plantea esta propuesta para cualquier colaborador de la empresa MAYMATEC S.A que requiera información relacionada a tarjetas de crédito.

## **7.3 OBJETIVOS**

### ***7.3.1 Objetivo general de la propuesta***

Realizar una guía básica de conocimiento sobre tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso correcto.

### ***7.3.2 Objetivos específicos de la propuesta***

- Brindar información sobre una tarjeta de crédito y su uso correcto con el fin de que cada usuario de una tarjeta de crédito tenga más herramientas para conocer del producto.
- Proporcionar un desglose de las partes esenciales a conocer sobre una tarjeta de crédito.
- Resumir 10 consejos útiles y primordiales para un adecuado uso de una tarjeta de crédito.

## 7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

**Tabla 21** Cronograma de actividades y responsables.

Objetivo	Actividad	Responsable
Brindar información sobre una tarjeta de crédito y su uso correcto con el fin de que cada usuario de una tarjeta de crédito tenga más herramientas para conocer del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar información general relacionada a tarjetas de crédito relevantes para el usuario.</li> <li>• Solicitar espacio con recursos humanos de la empresa para poder agendar espacio de 1 hora con los colaboradores interesados.</li> <li>• Realizar presentación en power point con la información recolectada.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Esta debe ser sin mucho texto para que la información se entienda de manera clara y fácil.</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;">Autora Recursos Humanos</p>
Proporcionar un desglose de las partes esenciales a conocer sobre una tarjeta de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información sobre las diferentes partes esenciales a conocer sobre una tarjeta de crédito como ejemplo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fecha de Corte</li> <li>○ Tasa de Interés</li> <li>○ Fecha Máxima de Pago.</li> <li>○ Tasa por mora.</li> </ul> </li> <li>• Agregar segunda sección como parte de la presentación power point.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Autora</p>
Resumir 10 consejos útiles y primordiales para un adecuado uso de una tarjeta de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar 10 consejos útiles y claros sobre el uso de tarjetas de crédito.</li> <li>• Agregar tercera sección como parte de la presentación power point.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Autora</p>

Fuente: Elaboración propia (2022)

**7.4.1 Cronograma Diagrama de Gantt**

**Tabla 22** Diagrama de Gantt.

Objetivo	Actividad	Responsable									
			Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	
Brindar información sobre una tarjeta de crédito y su uso correcto con el fin de que cada usuario de una tarjeta de crédito tenga más herramientas para conocer del producto	Identificar información general relacionada a tarjetas de crédito relevantes para el usuario	Autora Recursos Humanos									
	Solicitar espacio con recursos humanos de la empresa para poder agendar espacio de 1 hora con los										
	Realizar presentación en power point con la información recolectada										
Proporcionar un desglose de las partes esenciales a conocer sobre una tarjeta de crédito	Recopilar información sobre las diferentes partes esenciales a conocer sobre una tarjeta de crédito cc	Autora									
	Agregar segunda sección como parte de la presentación power point										
Resumir 10 consejos útiles y primordiales para un adecuado uso de una tarjeta de crédito	Identificar 10 consejos útiles y claros sobre el uso de tarjetas de crédito	Autora									
	Agregar tercera sección como parte de la presentación power point.										

Fuente: Elaboración propia (2022)

**7.5 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA**

Una vez creada la propuesta, se procede a detallar cada una de las fases de la misma.

- En la primera actividad, se deberá identificar qué información sobre una tarjeta de crédito y su uso correcto se incluirá en la presentación de power point que se creará. Esto es relevante ya que se pretende brindar información clara y fácil para el colaborador. Esta sección incluirá, información relacionada a porqué se crearon, cuál es su objetivo, ventajas y desventajas de la misma. La autora trabajara en seleccionar esta información y solicitar un espacio de una hora a la persona de recursos humanos para poder dar la charla. La presentación de power point será creada sin mucho texto y de manera que pueda ser de fácil entendimiento.

- La segunda actividad, se concentrará en identificar las principales partes que se deben entender al obtener una tarjeta de crédito. Esto cómo: Fecha de corte, tasas de interés, fecha máxima de pago, tasas por mora, entre otros. Esta información se incluirá también en la presentación power point.
- El tercer objetivo de la propuesta, se basará en recopilar 10 consejos útiles y primordiales para un adecuado uso de una tarjeta de crédito. Estos incluyen pero no se limitan a: elección de la misma, el no utilizarla como un ingreso adicional, no usar todo el disponible aprobado por la entidad, llevar un registro de pagos realizados, pagar la totalidad utilizada, entre otros. Esta información también será incluida como parte de la presentación.

## REFERENCIAS

## REFERENCIAS

- ACUERDO SUGEF 1-05. REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES. (2005).  
[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa\\_consulta/historico\\_normativa\\_consulta/normativa\\_vigente/SUGEF%201-05%20\(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_consulta/historico_normativa_consulta/normativa_vigente/SUGEF%201-05%20(v55%20del%2001%20de%20agosto%202019).pdf)
- ACUERDO SUGEF 24-00. REGLAMENTO PARA JUZGAR LA SITUACIÓN ECONÓMICA-FINANCIERA DE LAS ENTIDADES FISCALIZADAS. (2001).  
[https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa\\_vigente/SUGEF%2024-00%20\(v32%2022%20de%20noviembre%20de%202021\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2024-00%20(v32%2022%20de%20noviembre%20de%202021).pdf)
- ACUERDO SUGEF 2-10. REGLAMENTO SOBRE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS. (2010).  
[https://www.sugef.fi.cr/ver/normativa/normativa\\_vigente/SUGEF%202-10%20\(v20%2031%20marzo%202022\).pdf#.Y0OY5HbMLYc](https://www.sugef.fi.cr/ver/normativa/normativa_vigente/SUGEF%202-10%20(v20%2031%20marzo%202022).pdf#.Y0OY5HbMLYc)
- Aguiar T, (2021) *GUÍA METODOLÓGICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS Y TESINAS COMO TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN*.
- Arango-Thomas, Cardona-Sosa, (2019) *Tarjetas de crédito en personas de ingresos medios y bajos en Colombia: ¿qué determina su uso?* (2019). Banco De la República, Colombia.  
<https://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/9737>
- Arrieta, (2016) *Proyecto de ley busca eliminar cobro abusivo a intereses en los créditos*. (2016, 23 noviembre). Diario Digital Nuestro País. Recuperado 30 de septiembre de 2022, de  
<https://www.elpais.cr/2016/11/22/proyecto-de-ley-busca-eliminar-cobro-abusivo-a-intereses-en-los-creditos/>
- Azofeifa, (2019). Vista de Evolución de la banca en Costa Rica: Una breve descripción de sus orígenes hasta la actualidad. *REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN (RNA)*, *Escuela de Ciencias de la Administración Universidad Estatal a Distancia (UNED)*.

Recuperado 28 de septiembre de 2022, de

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/2466/3134>

*Barrantes, AJ (2018) Tarjeta de crédito como medio de pago y su índice de morosidad en mata redonda de Costa Rica, durante el primer semestre del 2018.* (2018). Biblioteca Digital Universidad Hispanoamericana.

<http://13.87.204.143.uh.remotexs.xyz/xmlui/handle/cenit/3283>

Banco Central de Costa Rica (2020), Reseña Histórica, recuperado de:

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928)

*Baque-Flores, (2021) Análisis del endeudamiento de los usuarios del sistema financiero por adquisiciones de tarjetas de crédito en Ecuador periodo 2016 – 2020.* (2021). Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Económicas.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55772/1/BAQUE%20ZORRILLA%20JAVIER%20%26%20FLORES%20TAMAYO%20DAMARIS.pdf>

Conassif – Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. (s. f.).

<https://www.conassif.fi.cr/>

*Galván, A. (2018). LA EDUCACIÓN FINANCIERA COMO HERRAMIENTA PARA EL ADECUADO USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO (2008- 2017).* (2018). Universidad Autónoma del Estado de México.

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95357/tesina%20a%20PDF%20completa.%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gomez, A. (2012). El Dinero Electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada. *UNIVERSIDAD DE COSTA RICA FACULTAD DE DERECHO ÁREA DE INVESTIGACIÓN.* <https://iij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/08/Tesis-revisada-por-todos.pdf>

Hernández Sampieri , R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio , P. (2014). *Métodología de la investigación (6a. ed.)*. México: McGraw-Hill.

Hidalgo, M (2021). *Pertinencia de las disposiciones sobre gestión de riesgo de mercado en el sistema bancario peruano para su estabilidad*.

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17104>

Jimenez H (2018) *ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO EN CLIENTES LABORALMENTE ACTIVOS EN LA OFICINA DEL BANCO POPULAR DE MORAVIA EN UN RANGO DE EDAD ENTRE LOS 25 Y 60 AÑOS EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS*. (2018). Biblioteca Digital Universidad Hispanoamericana

<http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/3884/ADMHE%200995.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez Sánchez, J. C., Piedra Abarca, H. J., & Zamora Salazar, D. (2017). *Gobierno Corporativo, Profesionalización y Plan de Sucesión para la Empresa ATAI de Tibás Ltda*.

Obtenido de Repositoriotec:  
[https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7198/gobierno\\_corporativo\\_profesionalizacion\\_plan\\_sucesion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7198/gobierno_corporativo_profesionalizacion_plan_sucesion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jin, Farid, Fei, (2018) *View of Household Indebtedness: How global and Domestic Macroeconomic Factors Influence Credit Card Debt Default in Malaysia*. (s. f.).

<https://jupidi.um.edu.my/index.php/ijie/article/view/11949/7866>

Leora, K. (2017). Por qué los pagos digitales son clave para el éxito de los emprendedores. Blogs del Banco Mundial.

<https://blogs.worldbank.org/es/voices/por-que-los-pagos-digitales-son-clave-para-el-exito-de-los-emprendedores>

Lechuga, J. & Bustamante, J. (2008). *Estado y bancos en la creación monetaria. El valor del dinero electrónico*. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60712752005>

Ley 7558, (1995)

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?pa  
ram1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?pa<br/>ram1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928)

Melchor, R. (2021). *El comportamiento del financiamiento al consumo con la tarjeta de crédito bancaria en el estado de Puebla, 2015 - 2019*. Recuperado 9 de octubre de 2022, de <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/15252>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), (2022) *Cuarto estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2019*.  
[informe \(meic.go.cr\)](informe (meic.go.cr))

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), (2019) *Segundo estudio trimestral de tarjetas de crédito del 2022*.  
[informe \(meic.go.cr\)](informe (meic.go.cr))

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), (2022) *Estudio Comparativo de Tarjetas de Crédito*.  
[informe \(meic.go.cr\)](informe (meic.go.cr))

Morales, R. (2019). *Alto endeudamiento de los ticos y la reforma fiscal*. Repositorio Académico Institucional de la Universidad Nacional de Costa Rica.  
<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/18778>

Moreno-Galindo, E. & Perfil, V. T. M. (s. f.). *DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN*. Recuperado 28 de septiembre de 2022, de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/delimitacion-del-problema-de.html>

Pedrosa, S. J. (2021). *Pago*. Economipedia. Recuperado 28 de septiembre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/pago.html>

Ramos, B. (2021). *CULTURA FINANCIERA Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LOS CLIENTES DEL BANCO FALABELLA AGENCIA-ICA, 2020*.

<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3772/Cultura%20financiera%20y%20uso%20de%20tarjetas%20de%20cr%C3%A9ditos%20en%20los%20clientes%20del%20Banco%20Falabella%20agencia%20-%20Ica%2c%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, C (2018) *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ENDEUDAMIENTO POR EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO MEDIO DE CONSUMO EN GAMARRA, LIMA 2017.*

(2017). UNHEVAL Vicerrectorado de Investigación.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4593/PCA00032R24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, A. (30 de 10 de 2018). Venezuela.

Salas, M. (2021). *EVALUACIÓN DE IMPACTO DE CURSO DE EDUCACIÓN FINANCIERA*

*PARA PROFESORES EN CONTEXTO DE COVID–19.* Repositorio Académico

Universidad de la Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/184362/Evaluacion-de-impacto-de-curso-de-educacion-financiera-para-profesores-en-contexto-de-Covid-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tahir, M. S. (2020). *Financial Literacy, Attitudes, and Financial Satisfaction: An Assessment of*

*Credit Card Debt-Taking Behavior of Australians.*

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3563943](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3563943)

Tinoco, W (2018) *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del*

*departamento de Junín - 2017.* (2018). Universidad Cesar Vallejo Repositorio Digital

Institucional.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16117/Tinoco\\_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16117/Tinoco_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Verde, K (2017) *Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado - 2017.* (2017). Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9100/Verde\\_SKK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9100/Verde_SKK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### ENCUESTA REALIZADA A COLABORADORES

## Guía de encuesta para usuarios de Tarjeta de Crédito

La siguiente encuesta se va a utilizar para proyecto de graduación. Lo datos y respuestas compartidas van a manejarse de manera anónima y no se compartirán.

1. ¿Género?

*Marca solo un óvalo.*

- Masculino  
 Femenino  
 Prefiero no decirlo

2. ¿Cuál es su estado civil?

*Marca solo un óvalo.*

- Soltero (a)  
 Casado (a)  
 En unión libre  
 Divorciado (a)  
 Viudo (a)

3. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?

*Marca solo un óvalo.*

- 0  
 1  
 2  
 Más de 3

4. ¿Cuál entidad financiera emitió su tarjeta de crédito?

*Marca solo un óvalo.*

- BAC Credomatic
- Promerica
- Davivienda
- Banco Nacional
- Banco de Costa Rica
- Scotiabank
- Cooperativa
- Otro

5. ¿Conoce cada una de las partes de su contrato de su tarjeta de crédito?

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

6. ¿Tiene conocimiento de cual es la tasa de interés que le cobran por su tarjeta?

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

7. ¿Tiene conocimiento del cargo que le cobran por mora?

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

8. ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- Ocasionalmente
- Casi todos los días
- Todos los días

9. ¿Cuáles aspectos consideras para adquirir una Tarjeta de Crédito?

*Marca solo un óvalo.*

- Tasa de Interés
- Promociones
- Otro

10. ¿Cuál es su manera habitual de pagar su tarjeta de crédito?

*Marca solo un óvalo.*

- Pago de Contado
- Pago el monto mínimo

11. ¿Su tarjeta tiene mas de un 50% de endeudamiento con respecto al disponible aprobado por la entidad?

*Marca solo un óvalo.*

- Si
- No

12. ¿Considera que la educación financiera debería ser impartida desde edades tempranas?

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

13. ¿Dónde aprendiste a administrar el dinero?

*Marca solo un óvalo.*

En la casa

En el colegio

En la Universidad

Experiencia en el transcurso de la vida

Todavía no lo se hacer

14. ¿Qué significa para usted educación financiera?

*Marca solo un óvalo.*

Entender el estado de mis finanzas personales

Saber prevenir

Saber hacer mis cuentas

No se

15. ¿Considera que las entidades financieras brindan información clara y entendible acerca de sus productos financieros?

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

## ANEXO 2

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Darrin Tatjana Mayorga Jiménez , mayor de edad, cédula de identidad número 4-0219-0798 , en condición de egresado(a) de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato , mi trabajo de graduación titulado "Nivel de educación financiera y el uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A, durante el último cuatrimestre del año 2022" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de San José, Llorente Tibás, el (16) de (Noviembre) del año dos mil ventidós).

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:46:26 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

Darrin Tatjana Mayorga Jiménez

Cédula de identidad: 4-0219-0798

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



#### UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
PROPUESTA DE TEMA DE TRABAJO FINAL  
DE GRADUACIÓN (TESINAS Y TESIS)

Nombre del(a) estudiante: Darrin Mayorga Jimenez

Identificación: 402190798

Carrera: Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas

Modalidad de trabajo final de graduación (marcar con X):

Tesina (Bachillerato):   X  

Tesis (Licenciatura):       

#### 1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA y EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO INSTRUMENTO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAYMATEC SA, DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2022

#### 2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

NIVEL DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA y EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO INSTRUMENTO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAYMATEC SA, DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2022

#### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA localizada en Tibas, durante el tercer trimestre del año 2022.



### **3.1 Justificación del problema**

Esta investigación es de conveniencia ya que se puede utilizar como guía para entender más la relación que existe entre el uso de tarjetas de crédito y la educación financiera el cual puede ayudar a una mejor toma de decisiones al endeudarse y manejo de las finanzas personales. Como relevancia social se espera que este estudio abarque no únicamente a la población de la empresa estudiada sino también a los estudiantes de la Universidad Hispanoamericana.

Este estudio espera brindar información y consejo a personas que estén pensando en adquirir una tarjeta de crédito el cual pueda ayudar a valorar su impacto y sus consecuencias. La información utilizada para este trabajo es de no más de 5 años la cual es de fuentes confiables que brindan datos y análisis recientes. Esta investigación utilizara la metodología de cuestionario para recopilar la información requerida y poder brindar el análisis de las dos variables de estudio.

## **4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**¿Cuál es el impacto del nivel de la educación financiera y el uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el tercer trimestre del año 2022?**



## 5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Objetivo general

**Analizar el nivel de educación financiera y su relación con el uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el tercer trimestre del año 2022.**

### 1.2 Objetivos específicos

- a) Estimar la presencia del uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero y su uso más frecuente de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el tercer trimestre del año 2022
- b) Evaluar el nivel de educación financiera y el entendimiento de las ventajas y desventajas sobre obtener tarjetas de crédito de los trabajadores de la empresa MAYMATEC SA, durante el tercer trimestre del año 2022.
- c) Elaborar una propuesta con consejos para mejorar el uso de Tarjetas de Crédito e incrementar el conocimiento de este instrumento financiero.

Aprobado por Dirección de Carrera de: **Administración de Negocios: XXXX**

**Contaduría: \_\_\_\_\_**

**Firma digital:**

**LUIS ALBERTO VARGAS  
ZUÑIGA (FIRMA)**

Firmado digitalmente por LUIS  
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA  
(FIRMA)  
Fecha: 2022.06.29 20:54:38 -06'00'

## ANEXO 4

### CARTA TUTOR

#### CARTA DEL TUTOR

San José, 17 de noviembre de 2022 .

**Señores**  
**Carrera de Administración de Negocios**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor:

La estudiante Darrin Tatjana Mayorga Jimenez, cédula de identidad número 402190798 , me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **ANÁLISIS SOBRE EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO INSTRUMENTO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAYMATEC S.A, DURANTE EL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato.

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 TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

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

Atentamente,

**Alexander**  
**Cordero Cespedes**

Firmado digitalmente por  
 Alexander Cordero Cespedes  
 Fecha: 2022.11.17 17:46:27  
 -0600

**MBA. Alexander Cordero C., Lic.**  
**Cédula identidad N. 1 732 096**  
**Carné Colegio Profesional N. 5813**

## ANEXO 5

### CARTA LECTOR

#### CARTA DE LECTOR

**25 de noviembre de 2022**

**Señores  
Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana**

**Estimado señor**

La estudiante **Darrin Mayorga Jiménez**, cédula de identidad **0402190798** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO COMO INSTRUMENTO FINANCIERO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAYMATEC S.A, DURANTE EL ÚLTIMO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2022”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, X 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: 2022.11.25 20:43:41 -06'00'

**Lic. Luis Vargas Zúñiga.**

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

## ANEXO 6

### Licencia y autorización al CENIT

#### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN

San José, 21 de  
Noviembre de 2022.

Señoras y señores

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

El suscrito/La suscrita, **Darrin Tatjana Mayorga Jiménez**, con número de identificación 4-0219-0798, autora del trabajo de graduación titulado "**Nivel de educación financiera y el uso de tarjetas de crédito como instrumento financiero de los trabajadores de la empresa MAYMATEC S.A, durante el último cuatrimestre del año 2022**", presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de **Bachillerato en Administración de Empresas con Énfasis en Banca y Finanzas; (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, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:49:49 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

Darrin Tatjana Mayorga Jiménez

Cédula 4-0219-0798

## ANEXO 7

### LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA 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) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia 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) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien 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 de la persona autora 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), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

## ANEXO 8

## BITÁCORAS DE TUTORÍAS

## Universidad Hispanoamericana

SEDE	Llorente
FECHA	24/9/2022
LUGAR	Reunion Zoom

## REGISTRO DE TUTORÍAS PARA TESIS O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

HORA DE INICIO	HORA DE CIERRE	PUNTUALIDAD
4:00 p. m.	5:00 p. m.	Sí

## TEMAS TRATADOS :

Explicación general sobre como va conformada una tesis, que normas requiere en cuanto a formato y lineamientos generales de como se va a trabajar.

## ACUERDOS:

Con la explicación brindada se iniciará por parte del estudiante con el capítulo 1

## AVANCES

Se realiza el capítulo 1 para ser revisado por el tutor en la próxima sesión.

## LIMITACIONES

PROXIMA SESIÓN : FECHA 28/9/2022 HORA 4:00 p. m. LUGAR Virtual

Firma Estudiante:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Firma Tutor:

Alexander  
Cordero CespedesDigitally signed by Alexander  
Cordero Cespedes  
Date: 2022.11.20 19:28:32  
-06'00'DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:29:04 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

SEDE	Heredia
FECHA	28/9/2022
LUGAR	Reunion Zoom

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

HORA DE INICIO	HORA DE CIERRE	PUNTUALIDAD
4:00 p. m.	5:00 p. m.	sí

#### TEMAS TRATADOS :

Se revisa el capítulo 1 y se hacen las correcciones en cuanto a que debe llevar más información, ortografía y formato. Se brinda explicación del capítulo 2 sobre como va conformado

#### ACUERDOS:

Realizar las correcciones realizados por el tutor sobre el capítulo 1 en temas de formato y ortografía e información y coherencia de los objetivos para ser entregada.

#### AVANCES

Con la explicación brindada se procede a corregir el capítulo uno para su revisión por parte del tutor y se envia por correo. Con VB se inicia el capítulo 2.

#### LIMITACIONES


**PROXIMA SESIÓN :** FECHA 4/10/2022 HORA 5:00 p. m. LUGAR virtual

Firma Estudiante:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Firma Tutor:

Alexander  
Cordero  
Céspedes

 Digitally signed by Alexander  
Cordero Céspedes  
Date: 2022.11.20 19:28:11 -06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:29:57 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

<b>SEDE</b>	Heredia
<b>FECHA</b>	4/10/2022
<b>LUGAR</b>	Reunion Zoom

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>HORA DE INICIO</b>
4:00 p. m.

<b>HORA DE CIERRE</b>
5:00 p. m.

<b>PUNTUALIDAD</b>
sí

#### TEMAS TRATADOS :

Se revisa el capítulo 2 y se hacen las correcciones necesarios, en cuanto a bibliografía e ilustraciones y cantidad de páginas. Se da explicación del capítulo 3.

#### ACUERDOS:

Entregar las correcciones del capítulo 2 durante la semana para iniciar con el capítulo 3

#### AVANCES

Se realizan las correcciones mencionadas por el tutor y se inicia con el capítulo 3

#### LIMITACIONES

**PROXIMA SESIÓN :** FECHA 10/10/2022 HORA 4:00 p. m. LUGAR Virtual

Firma Estudiante:  
Firma Tutor:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Alexander  
Cordero  
Cespedes

Digitally signed by  
Alexander Cordero  
Cespedes  
Date: 2022.11.20 19:25:46  
-06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:30:43 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

<b>SEDE</b>	Heredia
<b>FECHA</b>	10/10/2022
<b>LUGAR</b>	Reunion Zoom

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>HORA DE INICIO</b>	<b>HORA DE CIERRE</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>
4:00 p. m.	5:00 p. m.	Sí

#### TEMAS TRATADOS :

Se revisa capítulo 3 y se hacen las correcciones pertinentes en cuanto al enfoque que lleva la investigación. También se da explicación sobre el capítulo 4

#### ACUERDOS:

Realizar las correcciones realizadas por el tutor y enviar por correo durante la semana, para poder iniciar el capítulo 4

#### AVANCES

Se realizan las correcciones y se inicia el capítulo 4 para presentar e la próxima sesión

#### LIMITACIONES

**PROXIMA SESIÓN :** FECHA 19/10/2022 HORA 4:00 p. m. LUGAR Virtual

Firma Estudiante: Darrin Tatjana Mayorga Jimenez  
Firma Tutor:

Alexander  
Cordero Cespedes

Digitally signed by Alexander  
Cordero Cespedes  
Date: 2022.11.20 19:25:16  
-06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:31:22 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

<b>SEDE</b>	Heredia
<b>FECHA</b>	19/10/2022
<b>LUGAR</b>	Reunión Zoom

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>HORA DE INICIO</b>	<b>HORA DE CIERRE</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>
4:00 p. m.	5:00 p. m.	si

#### TEMAS TRATADOS :

Se revisa capítulo 4 y se hacen las observaciones necesarias sobre los resultados obtenidos. Se inicia con explicación del capítulo 5

#### ACUERDOS:

Realizar durante la semana todas las correcciones mencionadas para el capítulo 4. Cuando se de V.B. se inicia con el 5

#### AVANCES

Se realizan correcciones de formato y bibliográficas y se inicia el capítulo 5

#### LIMITACIONES

**PROXIMA SESIÓN :** FECHA 28/10/2022 HORA 4.00 pm LUGAR Virtual

Firma Estudiante:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Firma Tutor:

Alexander  
Cordero Cespedes

Digitally signed by Alexander  
Cordero Cespedes  
Date: 2022.11.20 19:21:51  
-06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:32:03 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

SEDE	Heredia
FECHA	28/10/2022
LUGAR	<b>Reunión Zoom</b>

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

HORA DE INICIO
4:00 p. m.

HORA DE CIERRE
5:00 p. m.

PUNTUALIDAD
Sí

#### TEMAS TRATADOS :

Se revisa capítulo 5 en temas de formato y orientación sobre los hallazgos y se dan instrucciones de como va elaborado el capítulo 6

#### ACUERDOS:

Realizar correcciones mencionadas por el tutor y entregar durante la semana. Cuando tenga V.B. se inicia con el capítulo 6

#### AVANCES

Se realizaron las correcciones mencionadas y se inició el capítulo 6 para ser revisado en la próxima sesión.

#### LIMITACIONES

**PROXIMA SESIÓN :** FECHA 3/11/2022 HORA 4:00 p. m. LUGAR Virtual

Firma Estudiante:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Firma Tutor:

**Alexander  
Cordero  
Céspedes**

Digitally signed by  
Alexander Cordero  
Céspedes  
Date: 2022.11.20 19:20:27  
-06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:32:46 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

SEDE	Heredia
FECHA	3/11/2022
LUGAR	Reunión Zoom

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

HORA DE INICIO	HORA DE CIERRE	PUNTUALIDAD
4:00 p. m.	5:00 p. m.	Sí

#### TEMAS TRATADOS :

Se revisa capítulo 6 y se hacen las observaciones pertinentes que tengan un hilo condutual sobre la inforamción brindada. Se inicia explicación del capitulo 7

#### ACUERDOS:

Realizar durante la semana las correcciones y enviarlas vía correo. Cuando tenga V.B se puede iniciar con el capítulo 7

#### AVANCES

Se realizaron las correcciones solicitadas y se enviaron vía correo. Se inició el capítulo 7

#### LIMITACIONES

**PROXIMA SESIÓN :** FECHA 7/11/2022 HORA 4:00 p. m. LUGAR Virtual

Firma Estudiante:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Firma Tutor:

Alexander  
Cordero  
Cespedes

Digitally signed by  
Alexander Cordero  
Cespedes  
Date: 2022.11.20 19:19:39  
-06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0796.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:33:30 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

<b>SEDE</b>	Heredia
<b>FECHA</b>	7/11/2022
<b>LUGAR</b>	Reunión Zoom

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>HORA DE INICIO</b>	<b>HORA DE CIERRE</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>
4:00 p. m.	5:00 p. m.	Sí

#### TEMAS TRATADOS :

Se revisa capítulo 7 y se hace la orientación sobre el enfoque que se le quiere dar sobre la propuesta presentada. Se abarcan temas de formato, bibliografías y espaciados

#### ACUERDOS:

Trabajar en la corrección solicitada por el tutor para ser presentada al siguiente día.

#### AVANCES

Se realizaron propuestas que fueran acordes a los objetivos planteados y se realiza un diagrama de actividades dentro de la propuesta.

#### LIMITACIONES

**PROXIMA SESIÓN :** FECHA | 11/11/2022 | HORA | 4:00 p. m. | LUGAR | Virtual

Firma Estudiante:  
Firma Tutor:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Alexander  
Cordero  
Cespedes

Digitally signed by  
Alexander Cordero  
Cespedes  
Date: 2022.11.20 19:30:14  
-06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0796.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:34:12 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

<b>SEDE</b>	Heredia
<b>FECHA</b>	11/11/2022
<b>LUGAR</b>	<b>Reunión Zoom</b>

### REGISTRO DE TUTORÍAS PARA TESINA O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>HORA DE INICIO</b>	<b>HORA DE CIERRE</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>
4:00 p. m.	5:00 p. m.	Sí

#### TEMAS TRATADOS :

Revisión general de la tesis, explicación de donde ubicar gráficos y tablas en el orden correcto cuando se tabula una información, uso de abreviaturas entre otros.

#### ACUERDOS:

Realizar las correcciones pertinentes para verlas con el tutor

#### AVANCES

Se realiza la ubicación de las tablas y gráficos de forma correcta y se hacen las correcciones de formato solicitadas.

#### LIMITACIONES

**PRÓXIMA SESIÓN :** FECHA 16/11/2022 HORA 4:00 p. m. LUGAR Virtual

Firma Estudiante:  
Firma Tutor:

Darrin Tatjana Mayorqa Jimenez

Alexander  
Cordero  
Céspedes

Digitally signed by  
Alexander Cordero  
Céspedes  
Date: 2022.11.20  
19:18:03 -06'00'

DARRIN TATJANA MAYORQA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FÍSICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:34:57 PM  
Esta es una representación gráfica únicamente,  
verifique la validez de la firma.

## Universidad Hispanoamericana

<b>SEDE</b>	Heredia
<b>FECHA</b>	16/11/2022
<b>LUGAR</b>	<b>Reunión Zoom</b>

### REGISTRO DE TUTORIAS PARA TESINA O TESIS

SESIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>HORA DE INICIO</b>	<b>HORA DE CIERRE</b>	<b>PUNTUALIDAD</b>
4:00 p. m.	5:00 p. m.	SÍ

#### TEMAS TRATADOS :

Revisión de últimos detalles, como ortografía, espaciados, sangría, acomodo de información

#### ACUERDOS:

Se realizan los pequeños ajustes y se entrega al profesor para ser evaluada.

#### AVANCES

Se acepta el trabajo y se envia carta por parte del tutor.

#### LIMITACIONES

**PROXIMA SESIÓN :** FECHA  HORA  LUGAR

Firma Estudiante:

Darrin Tatjana Mayorga Jimenez

Firma Tutor:

Alexander  
Cordero  
Cespedes

Digitally signed by Alexander  
Cordero Cespedes  
Date: 2022.11.20 19:17:41  
-06'00'

DARRIN TATJANA MAYORGA JIMENEZ (FIRMA)  
PERSONA FISICA, CPF-04-0219-0798.  
Fecha declarada: 21/11/2022 03:35:44 PM  
Esta es una representación gráfica. Únicamente,  
verifique la validez de la firma.