

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

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

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

**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.**

Sustentante: Henry Jiménez Azofeifa

Facilitador: M. Sc. José Andrés Herrera Rey

Julio, 2018

PENDIENTE: _____ **APROBADO:** _____

CARTA DEL TUTOR

San José, 07 de diciembre de 2018

Señores
Carrera de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante Henry Jiménez Azofeifa, cédula de identidad número 4-0172-0820, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "ENDEUDAMIENTO EN TARJETAS DE CREDITO 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 3 AÑOS, 2018.", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas.

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 la 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,

Lic. Rodolfo Bonilla Núñez, CPA
Cédula identidad No. 501760902
Carné Colegio Profesional No. 1552

CARTA DE LECTOR

San José, 27 de diciembre de 2018.

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera

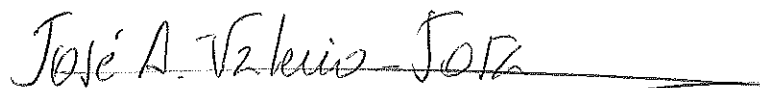
Estimado señor:

El estudiante Henry Jiménez Azofeifa, cédula de identidad 4-0172-0820, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " ENDEUDAMIENTO EN TARJETAS DE CREDITO 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 3 AÑOS, 2018", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas y Banca.

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

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

Atte.

Firma: 

Nombre: JOSÉ ALBERTO VALERIO SOSA

Cédula: 1- 0603-0068.

Carné: 6477 CPCECR

María Bonilla Sequeira

Filóloga Clásica
Universidad de Costa Rica

Tel : (506) 8898 0758
/ 2253 8359

Correo electrónico:
nemesiscr@yahoo.com
nemesistica@gmail.com



San José, 31 de diciembre, 2018

Señores

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Presente

Estimados señores

Por medio de la presente me permito comunicar que el alumno: **HENRY JIMÉNEZ AZOFEIFA**, portador de la cédula número: **4-0172-0820**, ha solicitado la revisión filológica de la tesis denominada: **"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"**, la cual se presenta para ostentar al grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas.

Para el efecto he procedido a revisar y recomendar la incorporación de correcciones en aspectos gramaticales, errores de construcción, ortografía, morfología, sintaxis y estilo. Asimismo, se destaca que en la revisión del documento se ha respetado el estilo propio del autor, por lo cual estimo que el documento está listo para su presentación.

Adjunto a la presente copias de las certificaciones del Colegio de Licenciados y Profesores y de la Asociación Costarricense de Filólogos, donde se me acredita como Correctora de Estilo.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'M. Bonilla'.

María de los Ángeles Bonilla Sequeira

Cédula: 1-0672-0683 Código ACFIL: No.009

Filóloga Clásica, Universidad de Costa Rica

Correctora de Estilo

Teléfono: 8898 0758 / 2253 8359

Correos electrónicos: nemesiscr@yahoo.com // nemesistica@gmail.com

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Antecedentes del problema.	2
1.1.2 Problematización.	5
1.1.3 Justificación del tema.	6
1.2 Formulación del Problema	6
1.3 Objetivos de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos.	8
1.4 Alcances y Limitaciones.....	8
1.4.1 Alcances.	8
1.4.2 Limitaciones.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Contexto Histórico, Antecedentes de la Organización.....	11
2.1.1 <i>Reseña histórica.</i>	11
2.1.2 <i>Trayectoria y solidez financiera.</i>	13
2.1.3 <i>Organización.</i>	15
2.1.4 <i>Finalidad del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.</i>	17
2.1.5 <i>Misión.</i>	18
2.1.6 <i>Visión.</i>	18
2.2 Contexto Teórico-Conceptual	18
2.2.1 Factor A: endeudamiento con tarjetas de crédito.	19
2.2.1.1 <i>Ente regulador.</i>	19
2.2.1.2 <i>Legislación vigente.</i>	21
2.2.1.3 <i>Proyecto de ley para regulación del mercado de tarjetas de crédito.</i>	24
2.2.1.4 <i>Tarjeta de crédito.</i>	27
2.2.1.5 <i>Antecedentes de la tarjeta de crédito.</i>	27
2.2.1.6 <i>Tipos de tarjeta de crédito.</i>	29
2.2.1.7 <i>Ente emisor.</i>	30

2.2.1.8	<i>Tarjeta habiente.</i>	30
2.2.1.9	<i>Ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito.</i>	31
2.2.1.10	<i>Endeudamiento.</i>	32
2.2.2	Factor B: problemas de liquidez y solvencia.	33
2.2.2.1	<i>Economía personal.</i>	33
2.2.2.2	<i>Ingreso.</i>	34
2.2.2.3	<i>Gasto.</i>	34
2.2.2.4	<i>Solvencia.</i>	35
2.2.2.5	<i>Ahorros e inversiones.</i>	36
2.2.2.6	<i>Planificación financiera.</i>	36
2.2.2.7	<i>Educación financiera.</i>	37
2.3	Hipótesis	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		40
3.1	Tipo de Investigación	41
3.1.1	Finalidad (teórica y/o aplicada).	41
3.1.2	Dimensión temporal (transversal).	42
3.1.3	Marco (mega, macro, micro).	42
3.1.4	Naturaleza (cuantitativa / cualitativa).	43
3.1.5	Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)	44
3.2	Sujetos y Fuentes de Información	44
3.2.1	Sujetos.	44
3.2.2	Primera mano.	45
3.2.3	Segunda mano.	46
3.2.4	Tercera mano.	46
3.3	Selección del Muestreo	47
3.3.1	Población	47
3.3.2	Muestra.	48
3.4	Técnicas e Instrumentos para Recolectar Información	48
3.5	Operacionalización de las Variables	50
3.5.1	Definición conceptual, operativa e instrumental.	50
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS		52
4.1	Nivel de Endeudamiento con Tarjetas de Crédito	53
4.2	Comparación del Endeudamiento en el Banco Popular, Sucursal Moravia, con Respecto a la Realidad Costarricense, Según Datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.	67

4.3 Programa de Finanzas Saludables.....	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1 Conclusiones	83
5.2 Recomendaciones	84
Nombre del proyecto	87
Antecedentes	87
Políticas del Banco Popular aplicadas al programa.....	89
Valores y principios del Banco Popular	91
Orientación estratégica	92
Misión del Banco.....	92
Visión del Banco	93
Perfil del cliente meta	93
Análisis geográfico	93
Grupo etario	95
Estrategia.....	96
Producto.....	96
Método.....	96
Plaza.....	97
Promoción.....	97
Costos del programa	99
Costos de equipo.	99
Costo de materiales.	100
Balance de personal	100
BIBLIOGRAFÍA.....	103
GLOSARIO	110
ANEXOS.....	111

DEDICATORIA

A Dios, ante todo, por ser siempre mi auxilio y mi refugio en momentos difíciles, por proveerme de salud y de trabajo para hacerle frente a mi formación académica.

A mi padre (q.d.D.g.) y principalmente a mi madre, quien nunca ha dejado de ser ese motor y ese apoyo constante para salir adelante.

A mis hermanos, mis sobrinas y a mi familia en general, de quienes siempre he recibido palabras de apoyo e impulso para continuar estudiando en momentos en los que quizás mis fuerzas disminuían.

A los profesores(as) de la Universidad Hispanoamericana, de quienes siempre obtuve consejos, asesorías y que han contribuido grandemente en mi formación académica.

Y a todas las personas que de una u otra forma han estado siempre ahí cerca, pendientes de mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme concluir este largo camino.

A la Universidad Hispanoamericana, por la formación y por el apoyo en momentos en los que me tendieron la mano.

A la primera persona que hace algunos años me instó a iniciar mi formación académica universitaria.

A todas las personas que de una y otra forma contribuyeron con la realización y conclusión de la presente tesis.

CAPÍTULO I:
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en las instalaciones del Banco Popular, ubicadas en Moravia, con los clientes laboralmente activos en un rango de edad entre 25 y 60 años, y que posean tarjeta de crédito de este Banco.

1.1.1 Antecedentes del problema.

Desde hace algunos años, diferentes instituciones, entidades financieras y ministerios a nivel nacional, vienen advirtiéndolo sobre el alto y creciente endeudamiento de los costarricenses con tarjetas de crédito. De acuerdo con datos proporcionados por las instituciones mencionadas anteriormente, estos son datos alarmantes; por lo tanto, se considera que se debe identificar el problema y proponer soluciones.

Las entidades financieras ahora otorgan tarjetas de crédito de una manera muy sencilla y muchas de ellas “atacan” al consumidor con estrategias agresivas con el fin de que acepten una tarjeta de crédito, algunas veces sin medir el nivel de endeudamiento y su capacidad de pago, además de que no se le brinda al cliente una adecuada educación financiera para que utilice las tarjetas de crédito de una manera saludable.

Anteriormente se ha estudiado esta problemática desde diferentes puntos de vista y mediante diversos métodos investigativos, como por ejemplo, las tesis. A nivel nacional se pueden mencionar los siguientes ejemplos:

- Ortega Madrigal, Jerónimo. 2015. *Influencia que han tenido las tasas de interés de las tarjetas de crédito bancarias en la economía de las familias del cantón de Esparza durante el periodo 2014-2015*. Lic. Adm. LL-360.

El autor concluye que, con respecto a las tarjetas de crédito, es necesario revisar los contratos, analizar la legislación vigente, así como establecer medidas económicas correctivas que contrarresten el uso irracional de las tarjetas.

También, dentro de las conclusiones, el autor recomienda asesorar a los tarjetahabientes con el fin de que obtengan la mejor tarjeta de crédito que exista en el mercado.

De igual manera, es posible encontrar investigaciones a nivel internacional referentes al tema, tales como:

- Murillo Laz, Lourdes. 2014. *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil*.

El acceso al crédito de consumo mediante una tarjeta de crédito se ha expandido progresivamente como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero ecuatoriano. En los últimos años, el

uso de las tarjetas de crédito ha aumentado de manera considerable entre las personas mayores de edad, no sólo de clase alta, sino media y media baja. Esta investigación surge ante la necesidad de presentar un análisis del comportamiento que tienen los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, así como otros indicadores, como el nivel de endeudamiento y la morosidad que han reflejado las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras en los últimos años. Se analizaron los datos teóricos, estadísticos y los resultados de una encuesta de Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP), con el fin de determinar el grado de conocimientos y actitudes con respecto al uso de las tarjetas de crédito. Por este motivo, se estratificó la muestra. Se aplicó el método descriptivo y analítico, ya que este permite analizar, explicar e identificar y/o describir los conocimientos, actitudes y prácticas acerca de la tarjeta. Según los principales resultados obtenidos, se evidencia que aproximadamente un 50% de los tarjetahabientes tienen un desconocimiento del correcto uso de la tarjeta de crédito, de los intereses que generan, así como de otros indicadores no identificados. (p. 6).

- Vergara Orchess, Christian. 2016. *La cultura financiera y su efecto en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo*.

La presente tesis está dirigida a aportar una herramienta sencilla para poder tomar mejores decisiones frente al manejo y uso adecuado del dinero y las formas de endeudamiento. Se considera que es fácil informarse antes de adquirir cualquier producto: se puede hacer una comparativa, pedir o hacer simulaciones y darse una idea de cuánto se pagará mensualmente durante el periodo en que se

adquiere, y por ende, realizar una evaluación previa para tomar la mejor decisión. Mientras más personas adquieran una cultura financiera, más estarán involucradas en el sistema financiero, lo cual originaría que cada usuario, al obtener un crédito, esté consciente de la tasa de interés que le será aplicada al contraer la obligación y cuánto pagará realmente.

En consecuencia, este estudio se realizó con el fin de aclarar, de la manera más precisa y exacta posible, los diversos hábitos que tienen los usuarios ante el sistema financiero y describir cómo actúan las personas que no tienen conocimiento de cuál es el riesgo que asumen por endeudarse al adquirir financiamiento con una entidad. El meollo de la investigación radica en darse cuenta si las personas que realmente tienen conocimientos en cultura financiera, se sobreendeudan del mismo modo que lo hace el usuario que no conoce de estos temas; así como también, poder distinguir los diferentes gastos y los medios de pago que usan los tarjeteros de crédito. (p. 9).

1.1.2 Problematicación.

En la actualidad, el endeudamiento de los costarricenses con tarjetas de crédito va en aumento, poniendo en riesgo su estabilidad financiera y la economía familiar. Este es un problema que se debe evaluar y analizar desde diferentes ámbitos para buscar soluciones con el fin de salvaguardar la estabilidad económica personal y familiar.

Es importante, también, tomar en cuenta que no se deben dejar de lado los intereses de la entidad otorgante de la tarjeta de crédito, con el fin de evitar problemas como: riesgo de crédito, morosidad o carteras deterioradas.

Se estima que este puede ser considerado un problema social, ya que las personas ven comprometida su estabilidad económica, social y hasta emocional, cuando no le pueden hacer frente a las deudas, poniendo en riesgo hasta su patrimonio.

1.1.3 Justificación del tema.

El fin principal de la presente investigación es identificar la raíz del creciente endeudamiento de las personas en materia de tarjetas de crédito, para buscar soluciones, propuestas o alternativas que lleguen a beneficiar a la población en estudio.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuánto puede afectar a la economía personal, un aumento desmedido en el endeudamiento con tarjeta de crédito, según clientes del Banco Popular de Moravia, año 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

El planteamiento de los objetivos de investigación es de suma importancia para realizar un buen trabajo investigativo; sobre el particular, Bustamante (2016) afirma que:

Los objetivos de la investigación científica describen el "qué" se pretende hacer y lo selecto para estudiar, son planteamientos que obtenemos de las preguntas a las que se intentan dar una respuesta. La aplicación de los objetivos es fundamental en todo el proceso de la investigación, dado que los objetivos constituyen la base principal y racional del objeto de estudio, los objetivos pueden plantearse como preguntas de investigación; de modo que al realizar el proyecto y cumplir los objetivos se responderá a las preguntas formuladas. Párr. 3

1.3.1 Objetivo general.

Analizar el endeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del Banco Popular de Moravia, en un rango de edad entre 25 y 60 años, para buscar alternativas de financiamiento y educación financiera, y así disminuir el impacto social y económico.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Analizar el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito por parte de los clientes del Banco Popular de Moravia, en los últimos tres años, en un rango de edad entre 25 y 60 años.
2. Comparar el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito del Banco Popular, sucursal Moravia, con respecto a la realidad costarricense, según el Ministerio de Economía (MEIC).
3. Plantear la creación de programas de finanzas saludables, con el fin de capacitar a la población, principalmente desde edades tempranas.
4. Formular propuesta.

1.4 Alcances y Limitaciones

1.4.1 Alcances.

1.4.1.1 El presente trabajo investigativo se llevó a cabo en el Banco Popular de Moravia, y se aplicó a todos los clientes que se encuentren activos laboralmente y que posean una tarjeta de crédito de esta entidad financiera.

1.4.2 Limitaciones.

1.4.2.1 Durante el proceso de investigación, una limitación fue que al tratar de obtener opiniones, algunos clientes consideraron la información consultada como personal para no proporcionar datos.

1.4.2.2 Otra limitación fue el no poder obtener la suficiente información por parte de la entidad bancaria, como bases de datos de sus tarjetahabientes y estadísticas en general.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Contexto Histórico, Antecedentes de la Organización

El Banco Popular nació hace cuarenta años con el compromiso de dar protección económica y bienestar a las trabajadoras y a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro, el otorgamiento de créditos y el financiamiento de proyectos de las organizaciones de desarrollo comunal. Desde ese momento, su crecimiento ha sido constante, tanto a nivel de infraestructura, así como de generación de empleo y diversidad de productos, brindando soluciones a las personas, a las micro y pequeñas empresas, y contribuyendo con el crecimiento económico del país.

2.1.1 *Reseña histórica.*

El Banco Popular nace con la finalidad de brindar protección y seguridad a todos los trabajadores del país, y se considera que así lo ha hecho a través de los años, en donde el banco se convirtió en uno de los preferidos de la población costarricense. Actualmente, el Banco Popular se encuentra entre los principales bancos del país e, inclusive, es reconocido internacionalmente. Con respecto a esto, Marois (2017) afirma:

El Banco Popular fue fundado en 1969 por el Gobierno costarricense para fomentar el desarrollo económico. El banco surgió de una tradición

de solidaridad, algo que aún hoy mantiene. Su misión consiste en servir al bienestar social y sostenible de toda la población costarricense.

El BPDC es un banco cooperativo de derecho público cuya propiedad y gestión depende de sus propios trabajadores y trabajadoras. Todo aquel trabajador que haya tenido una cuenta de ahorro durante un año continuo tiene derecho a la copropiedad. La entidad combina funciones comerciales y de desarrollo, con una cartera de clientes que incluye a trabajadores, campesinos, microempresas y pequeñas y medianas empresas, así como asociaciones comunales, cooperativas y de desarrollo municipal.

Desde el año 2000, el banco se ha convertido en un gran conglomerado financiero (la tercera mayor entidad bancaria de Costa Rica) y oferta una gama completa de servicios bancarios, pensiones, valores bursátiles, fondos de inversión y seguros. Cuenta con 103 sucursales en todo el país y da empleo a 4.300 personas. Sus activos totales en 2016 superaban los 5.400 millones de dólares estadounidenses, con un beneficio neto de 68 millones de dólares. La rentabilidad de los activos se sitúa en un promedio del 1,5%, un porcentaje elevado teniendo en cuenta que se trata de un banco minorista.

El banco goza de un sistema único de capitalización permanente: los empleadores aportan el 0,5% y los trabajadores el 1% del salario mensual. Después de un año, el 1,25% de ese “ahorro obligatorio” se transfiere al fondo de pensiones individual de cada trabajador o trabajadora. El BPDC conserva el 0,25% restante como aportación de capital.

El BPDC muestra diferencias cualitativas con respecto a los bancos privados tradicionales. Su compromiso actual se fundamenta en el equilibrio de tres dimensiones: la económica, la social y la ambiental. Lograr una buena rentabilidad financiera figura en el mismo nivel que prestar un buen servicio social y ambiental. (Marois. Párr. 3-7)

Tal como es posible apreciar, el Banco Popular, además de ser una entidad financiera de prestigio a nivel nacional, también es reconocido por su esfuerzo y trayectoria a nivel internacional.

2.1.2 Trayectoria y solidez financiera.

El Banco Popular es una de las entidades con mayor presencia en la banca costarricense a través de los años. Así lo demuestra el Banco Popular (s.f.), explicando cuáles fueron sus hitos a través de más de un siglo brindando servicios:

Tabla 1.

Principales sucesos en la trayectoria del BPDC. Periodo 1901 – 1995.

Año	Descripción de trayectoria
1901	El Banco Popular surge de la iniciativa de transformar un fondo de ahorro capitalizado, llamado El Monte de la Piedad, dedicado a pignorar alhajas y prendas para solventar las necesidades urgentes de los trabajadores.
1969	El 11 de julio fue creado Banco Popular y Desarrollo Comunal, mediante la Ley No. 4351, durante la administración del Expresidente de la República Lic. José Joaquín Trejos Fernández, con el objetivo de promover el desarrollo y brindar protección económica a los trabajadores del país.
1970	Con el deseo de servir a todos los costarricenses, se crea la primera sucursal en la provincia de Limón, y así continúa teniendo presencia en el resto de las regiones del país.
1973	Se presenta la primera reforma a la Ley Orgánica del Banco, donde la dirección de esta entidad bancaria se asigna a una Junta Directiva Nacional, y la administración a un Gerente y dos Subgerentes.
1986	Se crea una nueva instancia: la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras, a la cual le corresponde, hasta el día de hoy, definir las pautas y la orientación de la política general del Banco.
1995	Mediante la Ley que reforma el Sistema Financiero Nacional, se permite al Banco Popular ofrecer servicios a sus clientes, los cuales la ley no le permitía brindar, especialmente cuentas corrientes y operaciones en el área internacional.

Fuente: datos tomados de Banco Popular (s.f.).

Se considera que esto demuestra cómo el Banco Popular ha mantenido sus servicios de forma permanente, innovando su atención según las necesidades del

cliente, incluso llegando a ser un fuerte competidor en el mercado de tarjetas de crédito.

2.1.3 Organización.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal cuenta con una estructura organizativa sólida, desde una Junta Directiva Nacional, dándole mucha importancia a todos los trabajadores representados en una Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, de la cual forman parte todos los sectores socioeconómicos del país. Así lo denota el Banco Popular (s.f.), al explicar su estructura orgánica:

ESTRUCTURA ORGANICA

ASAMBLEA DE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

Presidente	Sr. Fernando Faith Bonilla
Secretaria	Sra. Grethel Mora Chacón
Vocal 1	Sr. Guido Monge Fernández
Vocal 2	Sra. Fabiola Blandón Camareno

JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

Presidente	Sr. Raúl Espinoza Guido
Vicepresidenta	Sra. Grace Badilla López
Directora	Sra. Margarita Fernández Garita
Directora	Sra. Marta Villegas Alvarado
Director	Sr. Carlos Arias Alvarado
Director	Sr. Gilberth Díaz Vásquez
Director	Sr. Oscar Hidalgo Chávez

AUDITORIA INTERNA

Auditor general	Lic. Manuel González Cabezas
Sub Auditor	M.B.A. Marcos Chaves Soto

GERENCIA GENERAL CORPORATIVA Y SUBGERENCIAS

Gerente General Corporativo	M.B.A. Marvin Rodríguez Calderón
Subgerente General Corporativo	M.B.A. Maurilio Aguilar Rojas
Subgerente General BPDC	M.B.A. Juan Francisco Rodríguez Fernández

GERENTES CORPORATIVOS

Gerencia de Pensiones	M.B.A. Mauricio Avila Valverde
Gerencia de Valores	Msc. Mónica Ulate Murillo
Gerencia Popular Fondos de Inversión	M.B.A. Luis Diego Jara Hernández
Gerencia Popular Seguros	Dr. Alvaro Chaves Gómez

Figura 1
Estructura Orgánica del BPDC
Fuente: Banco Popular (s.f.)

2.1.4 Finalidad del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Desde su creación, el Banco Popular se ha preocupado por cumplir con el objetivo para el cual fue creado, según se puede extraer de la Ley No. 4351 (1969):

El Banco tendrá como objetivo fundamental dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito. Con este propósito procurará el desarrollo económico y social de los trabajadores, para lo cual podrá conceder créditos para necesidades urgentes, así como para la participación del trabajador en empresas generadoras de trabajo que tengan viabilidad económica.

Asimismo, podrá financiar programas de desarrollo comunal. (Así reformado por el artículo 1º de la Ley No. 7031 de 14 de abril de 1986).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es factible deducir que el objetivo del Banco Popular es claro; por lo tanto, también es de suma importancia solventar los problemas de endeudamiento que puedan tener las personas y brindarles una solución permanente y definitiva con el fin de mejorar su calidad de vida.

2.1.5 Misión.

La misión del Banco Popular se extrae de su sitio Web:

Somos un conglomerado financiero que ofrece productos y servicios accesibles, innovadores y de alta calidad; fomenta el ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora y demás habitantes del país en procura de su bienestar económico-financiero, social y ambiental. (Banco Popular, s.f.).

2.1.6 Visión.

Se cita la visión del Banco Popular:

Destacarnos en la sociedad costarricense como el principal Conglomerado Financiero que contribuye, con su modelo de negocios, al bienestar económico-financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país. (Banco Popular, s.f.).

2.2 Contexto Teórico-Conceptual

Desde hace algún tiempo se viene haciendo énfasis en que el endeudamiento de los costarricenses con tarjetas de crédito viene en aumento. Se pretende

investigar si esto representa un problema para el tarjetahabiente, pero antes será necesario comprender algunos términos importantes para su análisis.

La oferta y la demanda de tarjetas de crédito ha aumentado considerablemente en los últimos años pero, sobre todo, los oferentes de tarjetas de crédito les han puesto las cosas muy fáciles a los demandantes, ya que con solo presentar el documento de identificación y hacer un análisis muy sencillo, se otorga una tarjeta de crédito a una persona.

2.2.1 Factor A: endeudamiento con tarjetas de crédito.

2.2.1.1 Ente regulador.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) es el ente encargado de velar por el correcto funcionamiento de las diferentes entidades financieras en Costa Rica que brindan servicios financieros a personas físicas y jurídicas; a su vez, dicta los lineamientos a seguir, los cuales son de acatamiento obligatorio por parte de todas las entidades supervisadas. Así lo afirma la SUGEF (s.f.), señalando que su objetivo principal 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. (SUGEF, s.f., párr. 1).

SUGEF inicia su labor de ente regulador a partir de 1995:

La nueva Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (No. 7558), vigente desde el 27 de noviembre de 1995, declara de interés público la fiscalización de las entidades financieras y crea la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), bajo la misma figura jurídica de la desconcentración máxima, pero esta vez dotada de mayores poderes y mayor autonomía administrativa, mediante la institución de su propio Consejo Directivo. (SUGEF, s.f., párr. 5).

La SUGEF, como ente fiscalizador, dicta la normativa en materia crediticia que todas las entidades supervisadas deben seguir al pie de la letra, y de esto no se escapan las tarjetas de crédito, ya que al ser un sistema de crédito revolutivo, debe apegarse a la normativa vigente y emitida por la SUGEF. Cumplir con el debido proceso de otorgamiento serio y responsable por parte de una entidad supervisada es materia que se analiza en el presente trabajo.

2.2.1.2 Legislación vigente.

Todos los productos financieros, como una tarjeta de crédito, deben estar debidamente regulados, para eso existen leyes, políticas o reglamentos cuyo fin es que todas las entidades financieras emisoras de una tarjeta de crédito, se alineen en una misma dirección y tengan que cumplir con lo estipulado por parte del ente regulador.

Si el mercado de las tarjetas de crédito se dejara por la libre, se pueden cometer abusos o injusticias en contra de los tarjetahabientes; en estos reglamentos se regula todo lo concerniente a una tarjeta de crédito, desde el tamaño de la letra en los estados de cuenta, hasta los deberes y derechos que tienen, tanto el ente emisor como el tarjetahabiente.

Actualmente, el sistema financiero costarricense está regulado mediante el Decreto 35.867, el cual fue promulgado el 24 de marzo del año 2010 durante la administración del Presidente Óscar Arias Sánchez y del Ministro de Economía, Industria y Comercio, Eduardo Sibaja Arias.

Este decreto consta de 9 capítulos y 40 artículos, y cada uno de ellos regula todo lo concerniente a las tarjetas de crédito. Cada capítulo regula un tema diferente y, a su vez, dentro de cada capítulo se encuentran artículos más específicos sobre el tema. Al ser tan amplio, a continuación se mencionará el tema de cada capítulo y de cada artículo. (Decreto 35.867, 2010).

Capítulo 1. Disposiciones generales.

Artículo 1.- Objetivo.

Artículo 2.- Definiciones.

Artículo 3.- Obligaciones de información.

Capítulo II. De los contratos.

Artículo 4.- Forma e interpretación de los contratos.

Artículo 5.- De los requisitos del contrato de tarjeta de crédito.

Artículo 6.- De las disposiciones sobre emisión y uso de tarjetas de débito.

Artículo 7.- Sobre la libre contratación de los seguros.

Artículo 8.- Sobre la información de servicios accesorios y beneficios.

Artículo 9.- Sobre la prohibición de condicionar la contratación.

Artículo 10.- Modificaciones de los contratos.

Artículo 11.- Rechazo de las modificaciones a los contratos.

Artículo 12.- Publicación de contratos.

Capítulo III. Del estado de cuenta.

Artículo 13.- De los estados de cuenta.

Artículo 14.- Del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de crédito.

Artículo 15.- Sobre el cálculo de los intereses, saldos y otros cargos.

Artículo 16.- Otros aspectos informativos.

Artículo 17.- Otras líneas de crédito.

Artículo 18.- Cargos por gestión de cobro.

Artículo 19.- Del contenido del estado de cuenta de la tarjeta de débito.

Capítulo IV. De la publicidad.

Artículo 20.- Publicidad.

Artículo 21.- Premios y promociones.

Capítulo V. Protección de los datos personales de los usuarios.

Artículo 22.- Derecho a la protección de datos.

Artículo 23.- Derechos de acceso, rectificación y cancelación.

Artículo 24.- Procedimiento de acceso, rectificación y cancelación.

Artículo 25.- Protección de datos personales y banca electrónica.

Capítulo VI. De los deberes de los afiliados y los tarjetahabientes.

Artículo 26.- Del afiliado.

Artículo 27.- Sobre dispositivos para procesar transacciones.

Artículo 28.- Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos.

Artículo 29.- Régimen de responsabilidad.

Artículo 30.- Deberes del tarjetahabiente.

Capítulo VII. Disposiciones relativas al servicio al cliente.

Artículo 31.- Servicio de atención al cliente.

Artículo 32.- Reclamaciones de los usuarios.

Artículo 33.- Procedimiento de las reclamaciones.

Capítulo VIII. Del estudio comparativo.

Artículo 34.- De la información para el estudio comparativo.

Capítulo IX. Disposiciones finales y transitorias.

Artículo 35.- Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas.

Artículo 36.- Sobre la devolución de documentos.

Artículo 37.- Sobre la verificación de cumplimiento.

Artículo 38.- Sobre las sanciones.

Artículo 39.- Derogatorias.

Artículo 40.- Vigencia.

2.2.1.3 Proyecto de ley para regulación del mercado de tarjetas de crédito.

El diputado Dragos Dolanescu Valenciano del partido Republicano Socialcristiano, ha presentado un proyecto de ley para regular la emisión de tarjetas de crédito por parte de las diferentes entidades, ante los abusos que se puedan estar cometiendo en perjuicio de la población adquiriente de una tarjeta de crédito. Dicho proyecto de ley consta en el expediente número 20.897, en el cual se busca regular, de una vez por todas, las tasas de usura y demás comportamientos abusivos, tal y como se indica en el mismo proyecto de ley:

Es conocido que en los últimos años se han incrementado los costos de los servicios financieros, para beneficio de la banca y en detrimento de los usuarios. De acuerdo con el último estudio publicado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), *“Primer estudio trimestral de tarjetas de débito del 2018 (DAEM-INF-002-18)”*, elaborado con datos vigentes al 31 de enero del 2018, elaborado por Jorge Hidalgo Portilla, Luisiana Porras Alvarado y revisado por Roberto Vargas Martínez, con fecha de 28 de febrero de 2018, el saldo de deuda efectiva de los tarjetahabientes con las empresas emisoras de tarjetas de crédito llegó a la suma de 1.233.037 (un millón doscientos treinta y tres mil treinta y siete) millones de colones.

En el mercado costarricense operan las tarjetas de crédito con sus características particulares. Hay 31 emisores (había 29 en el período anterior), 468 clases de tarjetas de crédito, con un total de 2.744.145 titulares (334.904 más que el período anterior).

Las tarjetas de crédito tienen altos costos, fuertes comisiones, elevados intereses y otras cargas importantes que la mayoría de clientes desconocen. Podríamos citar: plazo en días para pagar, interés al cancelar, disponibilidad de lugares para hacerlo, costo por apertura de tarjeta, así como otros servicios no gratuitos, monto de intereses corrientes y moratorios, costos de membrecía, de renovación, por emisión de tarjetas adicionales, costos por retiro de dinero en efectivo, entre otros.

El tema de los intereses que devengan las tarjetas de crédito es particularmente lesivo para los usuarios. En colones, las variaciones van desde el 24% al 49,9%, aunque 182 tipos de tarjetas que cobran anualmente una tasa de entre el 40% y 49,9% anual. Y en dólares el 73%, entiéndase 174 de las tarjetas existentes cobran una tasa entre 30% y 38% de interés anual.

Este proyecto de ley se presentó el pasado mes de agosto de 2018 y consta de nueve capítulos en los cuales se pretenden regular transacciones en moneda extranjera, cobro ejecutivo, la publicidad que hagan los emisores, las responsabilidades de los emisores, los contratos, requisitos, modificaciones a este, finalización de la relación comercial, los estados de cuenta, su contenido, impugnaciones, las comisiones, los incentivos, cálculo y aplicaciones de los diferentes tipos de interés (corrientes y moratorios), los comercios afiliados y los pagos con la tarjeta de crédito, mecanismos de seguridad, procedimiento en caso de robo o pérdida, los seguros y las sanciones por incumplimiento de alguno de los artículos estipulados en la futura ley.

Desde todo punto de vista es necesaria una regulación, ya que no solo es beneficiosa para el cliente tarjetahabiente, sino también para la economía nacional. Es preocupante ver que, año tras año, el saldo de la deuda de la población costarricense aumenta desmedidamente, deteriorando la capacidad de pago de cada

persona y poniendo en posición peligrosa a las entidades financieras ante un posible riesgo de crédito y mayor morosidad.

2.2.1.4 Tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito se ha constituido en una de las principales herramientas financieras de la población costarricense. Abissi (2017) nos dice:

Las tarjetas de crédito son plásticos con los que puede realizar compras y retiros de dinero en efectivo hasta el límite o crédito revolutivo designado por el banco y con los que, al momento de la compra o retiro, puede pagar de contado o diferir el pago a una cuota mensual con una tasa de interés que varía dependiendo del tipo de tarjeta. (Abissi, párr. 2).

La tarjeta de crédito, por sí sola, constituye una excelente herramienta financiera, de la cual es posible obtener una gran variedad de beneficios, pero es necesario saberla utilizar para sacarle el máximo provecho y que más bien no se convierta en un problema a corto, mediano o largo plazo.

2.2.1.5 Antecedentes de la tarjeta de crédito.

El origen de las tarjetas de crédito data de la década de los cincuenta, en donde aparece la primera tarjeta de crédito, no como se le conoce el día de hoy, pero fue el

inicio de un gran instrumento financiero que con el pasar de los años ha sido transformada hasta llegar a su forma actual.

Se prevé que la tarjeta de crédito, tal como se le conoce el día de hoy, no se va a quedar así, sino que con el pasar del tiempo seguirá siendo modificada, agregándole más tecnología, ya que ha sido vulnerable a los fraudes. Cordero (2017) señala:

En 1950, apareció la primera tarjeta de crédito. Se trataba de “*Diners Club*” que, traducido al español, sería algo así como “club de los que van a cenar”. Con la *Diners Club*, cualquier persona sin dinero en el bolsillo podía entrar por primera vez en un negocio afiliado y comprar lo que quisiera. Su referencia era la tarjeta, y el vendedor, la aceptaba confiado. (Cordero, párr. 1)

Hasta 1958, *Diners Club* no tuvo competencia. Ese año apareció *Visa*, llamada al principio *BankAmericard*, ya que la auspiciaba, principalmente, el *Bank of America*.

También, en 1958, *American Express* tuvo su estreno, siendo la que emitiría, al año siguiente, las primeras tarjetas hechas del material que ha pasado a ser sinónimo de tarjeta de crédito: el plástico.

La cuarta de las grandes aparecería en 1967, cuando un grupo de bancos de California crean un sistema crediticio llamado *Master Charge*, que luego cambiaría su nombre a *MasterCard*. La tarjeta de crédito fue la gran aliada de la revolución del e-commerce a finales del siglo XX, pues ofrecía a los usuarios, seguridad y facilidad de uso para sus compras en Internet.

Con el pasar de los años, la tarjeta de crédito ha evolucionado considerablemente, al punto de ser uno de los instrumentos financieros más utilizados a nivel mundial. Lo importante de esta herramienta es saber utilizarla, el problema se presenta cuando el tarjetahabiente no la utiliza de la manera adecuada y esta se sale de su control financiero.

2.2.1.6 Tipos de tarjeta de crédito.

En el mercado financiero existe una gran variedad de tarjetas de crédito, desde tipos de tarjetas que varían por su diseño, hasta la clasificación de estas por sus condiciones, como tasa de interés, plazo o ventajas adquiridas con ellas. Tarjetas de crédito en función del pago: tarjetas de crédito y tarjetas de crédito de pago fraccionado y también tarjetas de crédito según el emisor: tarjetas de crédito universales y tarjetas de crédito privadas. (Banco BBVA, s.f.).

Propiamente, el Banco Popular cuenta actualmente con tres categorías o tipos de tarjetas de crédito: tarjeta de crédito VISA Oro, tarjeta de crédito VISA Platino y tarjeta de crédito VISA Infinite. (Banco Popular, s.f.).

Los tipos de tarjeta de crédito nos permiten segmentar a los clientes, ya que dependiendo de una serie de factores, como ingreso y capacidad de pago, así el Banco le otorgará la tarjeta de crédito indicada para cada cliente.

2.2.1.7 Ente emisor.

Una tarjeta de crédito, contractualmente, se compone de dos partes: ente emisor y tarjetahabiente. El primero es la “entidad que emite o comercializa tarjetas de crédito y débito, para uso nacional o internacional”. (Decreto 35.867, 2010, p. 3).

El ente emisor ofrece al tarjetahabiente diversas condiciones y beneficios con el fin de que adquiera su producto, en este caso, su tarjeta de crédito. Actualmente existe mucha competencia entre emisores con el fin de acaparar la mayor cantidad de clientes y una mayor colocación de tarjetas de crédito.

2.2.1.8 Tarjetahabiente.

Como se mencionó anteriormente, el fin principal de los entes emisores es capturar la mayor cantidad de clientes posible, estos clientes también son conocidos

como tarjetahabientes y son los clientes de una entidad financiera que posee al menos una tarjeta propia de dicha entidad. En resumen, el cliente es el “usuario de la tarjeta de crédito o débito”. (Decreto 35.867, 2010, p. 4).

El tarjetahabiente deberá ser asesorado y capacitado sobre cómo utilizar correctamente su tarjeta de crédito. Deberá ser una responsabilidad social de cada entidad, velar porque el tarjetahabiente se dé por informado sobre las condiciones de la tarjeta. De esta manera, se podrá evitar el endeudamiento excesivo por parte del tarjetahabiente y un posterior perjuicio, tanto para el cliente como para la entidad financiera.

2.2.1.9 Ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito posee ventajas y desventajas que es necesario que el tarjetahabiente conozca. Las ventajas van en beneficio del tarjetahabiente, amplios plazos para pagar, permite tener un control de gastos, le da al tarjetahabiente seguridad, ya que no debe portar efectivo, y le permite financiarse en caso de imprevistos (Murillo y Ortiz, 2014). A su vez, la tarjeta de crédito cuenta con algunas desventajas, como incremento en los gastos, ya que estimula el consumo, pago de intereses y gastos de administración que el cliente debe asumir, posibilidad de un fraude, penalidades y multas si se atrasa en el pago.

Como puede notarse, la tarjeta de crédito como herramienta crediticia es excelente pero el tarjetahabiente deberá estar totalmente consciente de que, así como le ofrecen grandes beneficios al adquirirla, también cuenta con algunas desventajas que deberá asumir.

2.2.1.10 Endeudamiento.

Como se ha mencionado, la tarjeta de crédito es un muy buen mecanismo de financiamiento, pero siempre y cuando se utilice de la manera adecuada. Cuando el uso de la tarjeta se le escapa de las manos a su dueño, es cuando se empiezan a presentar los problemas de alto endeudamiento.

En relación con el saldo de deuda, éste creció un 21% con respecto al año anterior (30 de abril del 2016) y se cuantificó en \$1.098.957 millones, lo cual representa un 3,66% del PIB. Por su parte, la cantidad de tarjetas creció un 11% en comparación con abril del 2016 y corresponde a 2.476.844 plásticos en circulación. (MEIC, s.f., párr. 3).

Como se aprecia en los datos tomados del MEIC, el incremento en los saldos de las tarjetas de crédito de los costarricenses ha ido en aumento año con año, para lo cual se debe revisar el por qué de ese aumento y cuáles serían algunas oportunidades de solución en beneficio de los tarjetahabientes y también de la entidad financiera.

2.2.2 Factor B: problemas de liquidez y solvencia.

2.2.2.1 *Economía personal.*

Saber administrar los ingresos para que los gastos no lleguen a ser superiores a estos puede ser considerado como economía personal. Sobre este aspecto, Ibáñez (2009) afirma:

La economía personal abarca toda una serie de aspectos referidos a: la administración al dinero de las personas, cómo se lo obtiene y se lo gasta, el ahorro, las inversiones, la gestión del patrimonio, la planificación y protección financiera, y la planificación sucesoria, entre otros. Pág. 2

Para analizar los factores del endeudamiento de las personas con tarjetas de crédito, será necesario tener claro a que se refiere el concepto de economía personal. Lograr tener una excelente administración de los ingresos *versus* los gastos para no ver comprometido otro término que se tocará más adelante, como es la liquidez.

2.2.2.2 Ingreso.

Un componente importante en la economía de una persona es el ingreso; al respecto, Bujan (2014) afirma:

Los ingresos personales son un indicador del ciclo económico que se refiere al total de ingresos de un individuo, ya sea vía salarios, inversiones u otros. Es la suma de todos los ingresos efectivamente percibidos por todos los individuos, o de los hogares durante un período determinado. (Buján, Pag.1)

Toda persona que realice una actividad laboral, ya sea por cuenta propia o como asalariado, percibirá un ingreso por esa actividad. Esos ingresos deberán ser suficientes para hacerle frente a los gastos (ya sean deudas, ahorros, alimentación, vestido, etc.) que tenga la persona.

2.2.2.3 Gasto.

En un presupuesto personal, el gasto constituye uno de los puntos más importantes. Podría decirse que el gasto es una salida de dinero por parte de una persona, para poder pagar o adquirir un bien o un servicio (Gómez, s.f.). A su vez, indica que, para un inquilino, pagar el alquiler es un gasto, así como para un padre de familia, la colegiatura también representa un gasto.

Para cada una de las personas, los gastos representan su diario vivir, por más pequeña o grande que sea la erogación, los gastos siempre estarán presentes. Es de suma importancia que toda persona sepa administrar sus gastos para que al momento realizar su presupuesto mensual, el resultado final sea positivo y no negativo.

2.2.2.4 Solvencia.

Para una persona, la liquidez puede determinar el vivir económicamente bien o vivir con problemas de solvencia económica. Lorenzana (2013) afirma que “la solvencia es la capacidad del individuo o empresa para atender sus compromisos de pago con sus acreedores, es decir, sus deudas. Cuanta más capacidad de pago posea, más solvente será”.

Una persona se considerará insolvente cuando no le pueda hacer frente a sus compromisos, esto quiere decir que sus gastos sean mayores que sus ingresos. Cuando una persona se endeuda en demasía con tarjetas de crédito, corre el riesgo de que pronto no pueda hacerle frente a los pagos mínimos, causándole el efecto conocido como “bola de nieve”, y a medida que no le pueda hacer frente a estos pagos, también irá rezagando otros compromisos con el riesgo de llegar al punto de insolvencia económica.

2.2.2.5 Ahorros e inversiones.

El ahorro y la inversión son importantes para tener una buena educación financiera, ambos son conceptos muy similares. El Banco Popular, por ejemplo, ofrece una gama de ahorros e inversiones con el fin de estimular esta buena práctica entre sus clientes, cuentas de ahorro a la vista, certificados a plazo y otros planes de ahorro. (Banco Popular, s.f.).

Sin duda alguna, la excelente práctica del ahorro le evitará a una persona caer en endeudamientos altos; cuando se hace un presupuesto adecuado se deberán incluir ahorros, estos podrán ser utilizados en caso de emergencia y no tener que endeudarse con financiamiento a corto, mediano o largo plazo.

2.2.2.6 Planificación financiera.

Como se ha mencionado anteriormente, se deben planificar los ingresos *versus* los gastos, esto se puede lograr mediante un presupuesto personal o familiar. (Pich, 2016, párr. 2) afirma:

Tener un plan financiero personal es una parte fundamental de nuestro plan de vida. La planificación financiera personal es el proceso continuo a través del cual una persona analiza a profundidad su situación financiera, define sus objetivos financieros de manera clara y realista, y crea los planes necesarios que le permitan lograr dichos objetivos en el futuro. Nuestro plan financiero

será nuestra guía y mapa de ruta que definirá el camino de nuestro dinero y es crucial tener la debida disciplina para implementarlo correctamente y evitar desvíos.

El fin principal de la planificación financiera es crear una noción en la persona de cómo está su economía personal, mediante este ejercicio podrá determinar si será necesario realizar ajustes en sus finanzas, en qué se puede mejorar o qué deberá cambiar para mejorarlas.

2.2.2.7 Educación financiera.

Sin duda alguna este podría ser considerado el pilar fundamental del problema de endeudamiento en las personas. Al respecto, Bansefi (2016) nos dice:

Para Bansefi, la educación financiera es un proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que, mediante la asimilación de información comprensible y herramientas básicas de administración de recursos y planeación, permiten a los individuos: a) tomar decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana, y b) utilizar productos y servicios financieros para mejorar su calidad de vida bajo condiciones de certeza. (Bansefi, Párr. 1)

Se considera que los problemas de endeudamiento se podrán solucionar con una adecuada educación financiera y, de ser posible, que comience desde edades tempranas.

2.3 Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la hipótesis de investigación como “guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado”. (p. 104).

Los autores citados anteriormente también aclaran que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis, y que solo deben formularse cuando existe la posibilidad de pronosticar un hecho o dato.

Por su parte, Pazos y Gutiérrez (s.f.) explican en qué consiste y para qué se utiliza la hipótesis:

La hipótesis: ésta se utiliza cuando se trata de estudios experimentales, analíticos, por lo que se puede incluir únicamente en investigaciones de enfoque cuantitativo y consiste en una afirmación (no una pregunta), la cual se somete a verificación, de modo que al final se concluye sobre lo que ocurrió con tal afirmación. (p. 18).

De acuerdo con las bases teóricas establecidas, este trabajo de investigación no cuenta con hipótesis.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

En todo estudio se debe indicar claramente cuál será el tipo de investigación. En el presente capítulo se desarrollará dicho tipo de investigación, así como las variables de estudio.

3.1.1 Finalidad (teórica y/o aplicada).

En relación con la investigación aplicada, Lozada (2014) destaca:

La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo. Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector productivo. Así, la investigación aplicada impacta indirectamente en el aumento del nivel de vida de la población y en la creación de plazas de trabajo. (Lozada. Pág. 34)

Con base en lo dicho por este autor, la presente investigación tendrá una finalidad aplicada, ya que lo que se busca es resolver un problema en un determinado grupo y proponer soluciones.

3.1.2 Dimensión temporal (transversal).

Los diseños de investigación transeccional o transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008, y Tucker, 2004, citados por Sampieri, R.). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

De acuerdo con la anterior definición, se puede indicar que en el presente trabajo de investigación, la dimensión temporal que aplica es la transversal, ya que se estará trabajando con los datos de un momento determinado.

3.1.3 Marco (mega, macro, micro).

3.1.3.1 El marco mega se refiere a la totalidad del grupo en estudio, esto quiere decir, a la población en general que está siendo objeto de estudio. (Sampieri, 2014).

3.1.3.2 El marco macro incluye una mayor parte del universo del problema a que se refiere, buscando generalizar y con ello, aportar elementos para ampliar (Sampieri, 2014), reformular o reenfocar la teoría en que se inscribe la problemática tratada.

3.1.3.3 El marco micro se refiere al estudio de un determinado grupo, un elemento o una pequeña muestra (Sampieri, 2014); el investigador seleccionará una pequeña parte en la cual basará su investigación.

La investigación micro se aplicará en el presente trabajo de investigación, ya que se seleccionará un determinado grupo de clientes del gran total del Banco Popular, para analizar, específicamente, su endeudamiento con la tarjeta de crédito.

3.1.4 Naturaleza (cuantitativa / cualitativa).

En la investigación se debe definir cuál naturaleza se utilizará en la investigación o bien, si se puede utilizar una combinación de ambas. En relación con la naturaleza de la investigación, Pita y Pértegas (2002) mencionan:

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. (Pita y Pértegas. Párr. 3)

Debido a que en la presente investigación se recolectarán datos relacionados con los clientes del Banco Popular que utilizan tarjeta de crédito, se determina que la naturaleza de la investigación es de índole cuantitativa.

3.1.5 Carácter (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo)

La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo indica, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. (Universidad de Costa Rica, 2017).

En consonancia con el párrafo anterior, al tratarse de una investigación que pretende describir, de la forma más acertada posible, una realidad actual que se convierte en problemática para una cantidad relativamente alta de personas, como es el endeudamiento con tarjetas de crédito, se consideró que esta investigación tiene carácter descriptivo.

3.2 Sujetos y Fuentes de Información

3.2.1 Sujetos.

Los sujetos de información son las personas de las que se puede obtener la información necesaria para el desarrollo de este proyecto de investigación. (Hernández *et al.*, 2006, p. 66).

Para el presente trabajo, los sujetos de estudio son los clientes del Banco Popular de Moravia, en un rango de edad entre los 25 y 60 años, en los últimos tres años, con el fin de obtener la información necesaria.

3.2.2 Primera mano.

Cuando se realiza un trabajo de investigación, los datos a estudiar se toman de diferentes lugares. Maranto (2015) afirma:

Este tipo de fuentes contienen información original, es decir, son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada o evaluada por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informes técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (Maranto, pág. 1)

De acuerdo con la definición anterior y para la presente investigación, la información de primera mano será tomada del Banco Popular, sucursal Moravia, de acuerdo con las bases de datos proporcionadas en los últimos tres años.

3.2.3 Segunda mano.

Como segunda fuente de información, Maranto (2015) señala:

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. (Maranto, pág. 1)

Como ejemplo de información de fuentes secundarias para el presente trabajo de investigación, se puede afirmar que es la información que nos proporcionará el MEIC, ya que esta información fue previamente procesada con los datos proporcionados por las diferentes entidades financieras.

3.2.4 Tercera mano.

Así también, sobre las fuentes de tercera mano, Maranto (2015) nos dice:

Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son: bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que

contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones. (Maranto, pág. 1)

3.3 Selección del Muestreo.

Una parte fundamental para realizar un estudio estadístico de cualquier tipo, es obtener resultados confiables, para lo cual se necesita, generalmente, la mayor cantidad de datos posible. Pero resulta casi imposible o impráctico llevar a cabo algunos estudios sobre toda una población; para esto, la solución es desarrollar el estudio basándose en un subconjunto de dicha población, realizando un muestreo,

3.3.1 Población.

Llamado también Universo, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica o hacen parte de un espacio común y de los cuales se desea realizar un estudio para conocer datos específicos. (Narváez, 2014).

En la presente investigación, la población serán los clientes laboralmente activos de la oficina del Banco Popular de Moravia, en un rango de edad entre los 25 y 60 años, en los últimos tres años. Esta población tiene un tamaño de 535 personas, la cual es tomada de primera mano de la base de datos de clientes del Banco Popular de Moravia.

3.3.2 Muestra.

En los trabajos de investigación generalmente se extrae una muestra. Narváez (2014) asegura que parte de una población seleccionada mediante alguna técnica. La muestra es un subconjunto representativo, adecuado y válido de la población, puede ser una muestra probabilística o aleatoria no probabilística, dirigida o de juicio

En el presente trabajo no se utilizará muestra, ya que se analizará la totalidad de la población extraída.

3.4 Técnicas e Instrumentos para Recolectar Información

Cuando se realiza un trabajo de investigación, existen diversas formas de obtener la información requerida y cada una de ellas se trabaja de maneras diferentes. El fin principal es recolectar la información de una fuente confiable, con la finalidad de que la investigación sea exitosa.

En el presente trabajo se utilizarán dos técnicas, la observación cuantitativa y la revisión documental. Respecto de la observación cuantitativa, Kasperowicz (2016) afirma:

La observación cualitativa es generalmente más subjetiva, ya que depende de la recopilación de información, que es más difícil de cuantificar, como por

ejemplo, una investigación sobre el comportamiento humano. Las observaciones cualitativas se realizan a menudo mediante entrevistas, observación participante (donde un científico es afianzado en la situación siendo observado) y observación pasiva. Los psicólogos, sociólogos y otros científicos sociales dependen con frecuencia de la observación cualitativa, ya que mucho de lo que observan no puede ser medido de ninguna otra manera. Los comportamientos animal y humano son ejemplos comunes de áreas donde la observación es generalmente cualitativa por sí misma. (Kasperowicz. Párr. 3)

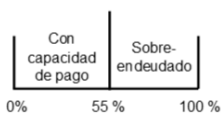
Por su parte, con respecto a la revisión documental, nos dice:

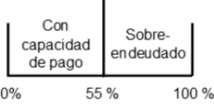
La investigación documental, como parte esencial de un proceso de investigación científica, puede definirse como una estrategia en la que se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tiene como finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica. (Kasperowicz. Párr. 5)

Estas serán las dos técnicas que se utilizará en este trabajo con el fin de que la información sea analizada detalladamente.

3.5 Operacionalización de las Variables

3.5.1 Definición conceptual, operativa e instrumental.

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Analizar el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito por parte de los clientes del Banco Popular de Moravia, en los últimos tres años.	Endeudamiento con tarjetas de crédito.	Conjunto de obligaciones de pago que una empresa o persona tiene contraídas con otras personas e instituciones.	Σ saldos tarjetas entidades emisoras.	Observación cuantitativa.
	Economía personal.	La economía personal abarca toda una serie de aspectos referidos a: la administración del dinero de las personas, cómo lo obtiene y se lo gasta, el ahorro, las inversiones, la gestión del patrimonio, la planificación y protección financiera, y la planificación sucesoria, entre otros.		Observación cuantitativa.
Comparar la posible problemática encontrada, con la realidad nacional, en temas de tarjetas de crédito, presentada por el Ministerio de Economía.	Endeudamiento a nivel nacional.	Deudas contraídas por una persona o empresa en el territorio nacional.	Σ todas las deudas.	Observación cuantitativa.

Estudiar la posibilidad de crear programas de finanzas saludables con el fin de capacitar a la población, principalmente desde edades tempranas.	Solvencia.	La solvencia es la capacidad del individuo o empresa para atender sus compromisos de pago con sus acreedores, es decir, sus deudas. Cuanta más capacidad de pago posea, más solvente será.		Revisión documental.
---	-------------------	---	--	-----------------------------

CAPÍTULO IV:
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En el presente capítulo se analizan e interpretan los datos obtenidos durante la aplicación de los métodos para la recolección de estos. Principalmente, se analizó la información mediante gráficos, los cuales arrojan información muy importante y relativamente fácil de interpretar, para así poder desarrollar, de una buena manera, los objetivos planteados.

El correcto análisis e interpretación de los datos influye directamente en el éxito que se tenga sobre el objetivo general y sobre los objetivos específicos, esto con el fin de determinar el nivel de endeudamiento que tiene la población en estudio debido al uso de tarjetas de crédito, y comparar la información obtenida de los clientes del Banco Popular de Moravia con respecto a cifras de los costarricenses, en general, en materia de tarjetas de crédito y a partir de los resultados obtenidos, proponer medidas que puedan aportar soluciones en cuanto a educación financiera, partiendo desde edades tempranas, con el fin de lograr un uso inteligente del “dinero plástico”.

4.1 Nivel de Endeudamiento con Tarjetas de Crédito

Para obtener los datos que se muestran a continuación, se utilizó la información de las bases de datos de clientes de la cartera activa del Banco Popular, sucursal Moravia, para los años 2016, 2017 y 2018, que como se indicó consta de 535 personas. Para empezar a analizar la información se dará inicio con una descripción sociodemográfica y socioeconómica de los clientes.

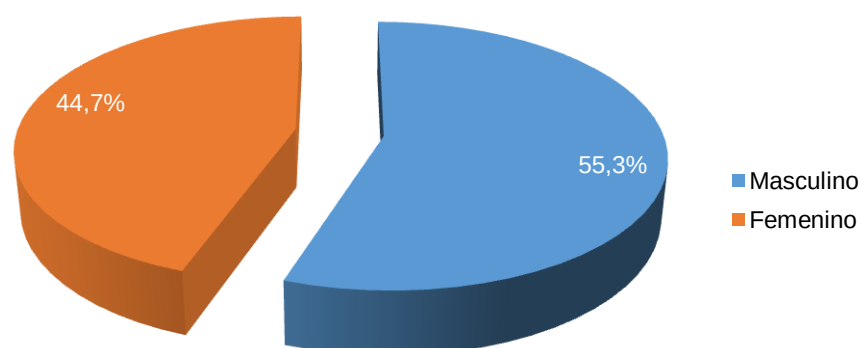


Figura 2

Género de los clientes del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

En relación con el género de los clientes del Banco Popular de Moravia, se puede apreciar en el gráfico que, del total de clientes analizados de acuerdo con la cartera activa, un 55,3% corresponde a hombres, mientras que un 44,7% corresponde a mujeres.

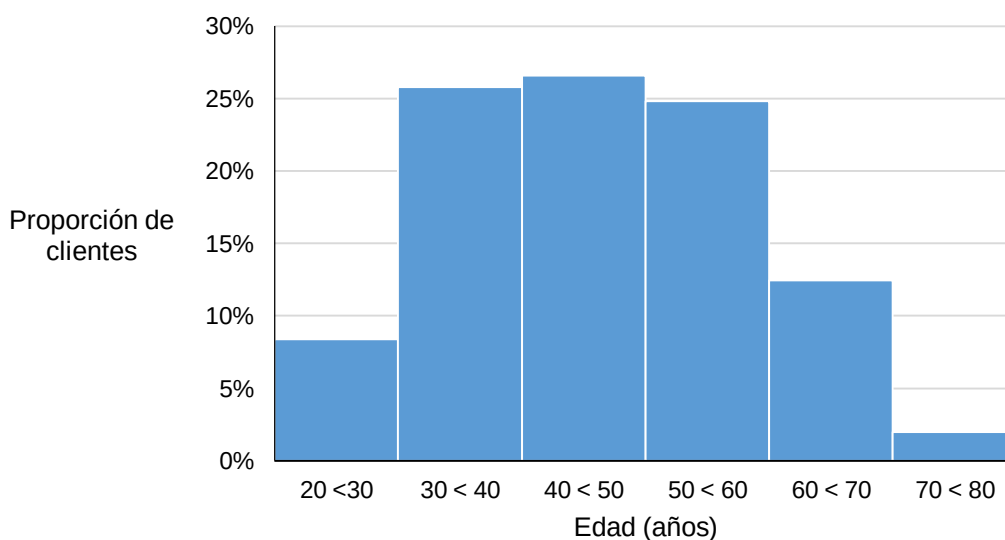


Figura 3

Edad de los clientes del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El gráfico anterior corresponde a la información referente al rango de edad de los clientes del Banco Popular que se están estudiando. Como se puede apreciar, un 8,39% de los clientes se encuentran en un rango de edad entre los 20 y 30 años, un 25,80% de los clientes se encuentran en un rango de edad entre los 30 y 40 años, un 26,58% de los clientes se encuentran en un rango de edad entre los 40 y 50 años, un 24,80% de los clientes se encuentran en el rango de edad entre los 50 y 60 años, un 12,46% se encuentran en un rango de edad entre los 60 y 70 años y, por último, un menor porcentaje de los clientes, un 1,97%, se encuentra en un rango de edad entre los 70 y 80 años.

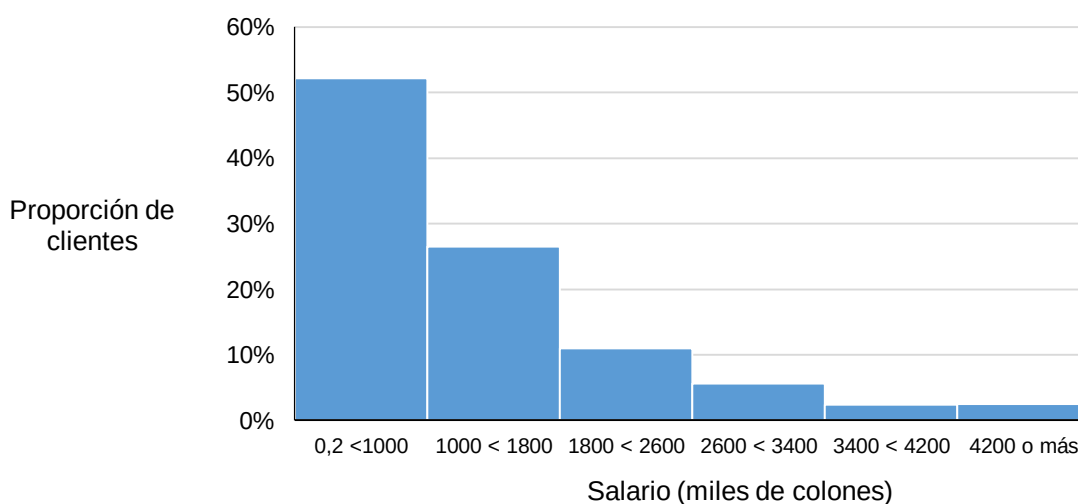


Figura 4

Rango de salarios de los clientes del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018, en miles de colones.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El tercer gráfico nos muestra la información referente a los ingresos de las personas bajo análisis, en el cual es posible identificar segmentos muy marcados de las que más obtienen una tarjeta de crédito. La mayor concentración de clientes se encuentran en el rango entre los ₡200.000 y ₡1.000.000, para un 52,16% de los clientes; posteriormente, un 26,53% de los clientes se encuentra en un rango entre ₡1.000.000 y ₡1.800.000; un 10,93% se encuentra en un rango salarial entre ₡1.800.000 y ₡2.600.000; un 5,58% de los clientes se encuentran en un rango salarial entre los ₡2.600.000 y ₡3.400.000; un 2,33% se encuentran en un rango salarial entre los ₡3.400.000 y los ₡4.200.000 y. por último, un bajo porcentaje de 2,47%, tiene un salario superior a los ₡4.200.000.

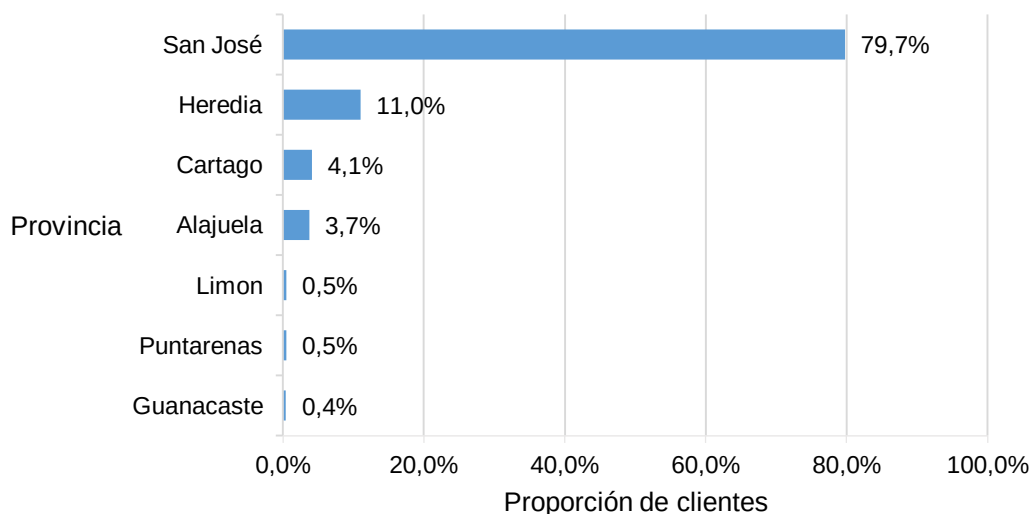


Figura 5

Ubicación por provincia de los clientes del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El quinto gráfico muestra la concentración de clientes de acuerdo con la provincia de residencia; al ser el centro de estudio el Banco Popular de Moravia, es muy evidente que la mayoría de sus clientes van a estar concentrados en el Gran Área Metropolitana, principalmente en la provincia de San José. Dicho esto, se evidencia que del 100% de clientes, un 79,7% pertenecen a la provincia de San José, un 11,0% pertenecen a la provincia de Heredia, un 4,1% corresponde a la provincia de Cartago, un 3,7% pertenecen a la provincia de Alajuela, un 0,5% pertenecen a las provincias de Limón y Puntarenas, y por último, un 0,4% de los clientes pertenecen a Guanacaste.

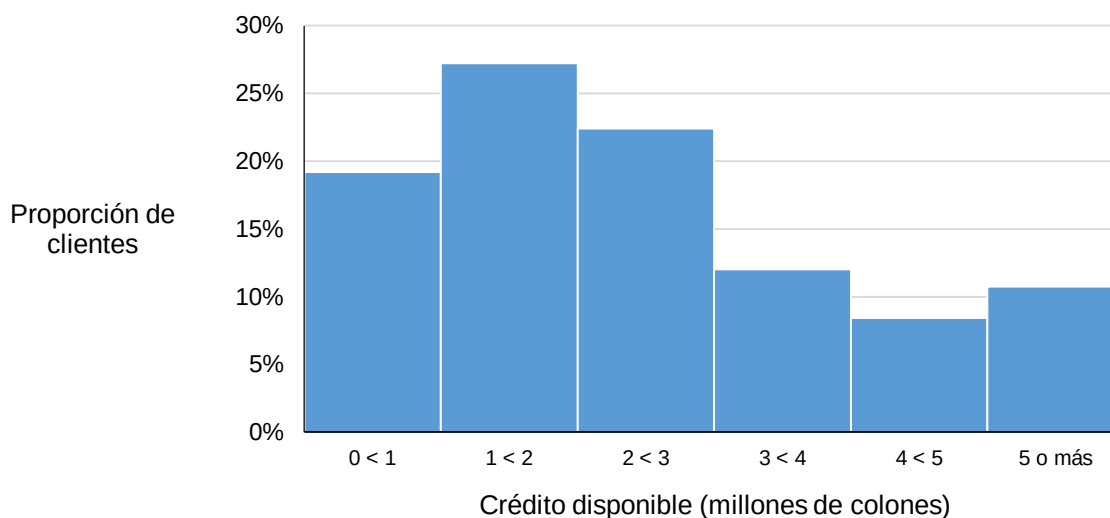


Figura 6

Saldo disponible en la tarjeta de crédito de los clientes del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018, en millones de colones.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El presente gráfico muestra el saldo disponible que tienen los clientes en su tarjeta de crédito, los datos se presentan en millones de colones; por lo tanto, se desprende de la información que un 19,18% de los clientes tienen un saldo disponible entre ₡0 y ₡1.000.000; un 27,20% tienen un disponible entre ₡2.000.000 y ₡3.000.000; un 22,41% tienen un saldo disponible entre ₡2.000.000 y ₡3.000.000: un 12,01% tienen un saldo disponible entre ₡3.000.000 y ₡4.000.000; un 8,44% de los clientes tienen un saldo disponible entre ₡4.000.000 y ₡5.000.000; y por último, un 10,76% cuentan con un saldo disponible igual o mayor a ₡5.000.000.

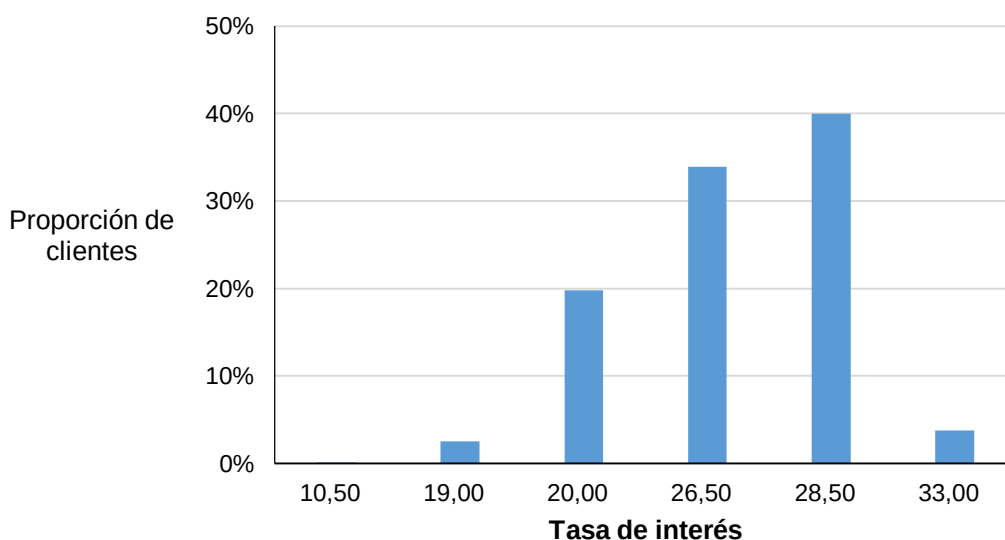


Figura 7

Tasa de interés de las tarjetas de crédito de los clientes del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El gráfico 7 presenta la información referente a las tasas de interés de las tarjetas de crédito de los clientes, donde un 0,03% tienen una tasa de interés del 10,50%; el 2,51% de los clientes tiene una tasa de interés del 19%; el 19,78% de los clientes cuenta con una tasa de interés del 20%; un 33,88% de los clientes tienen una tasa de interés del 26,50%; el 40,01% de los clientes tienen una tasa de interés del 28,50% y un 3,79% cuentan con una tasa de interés del 33%.

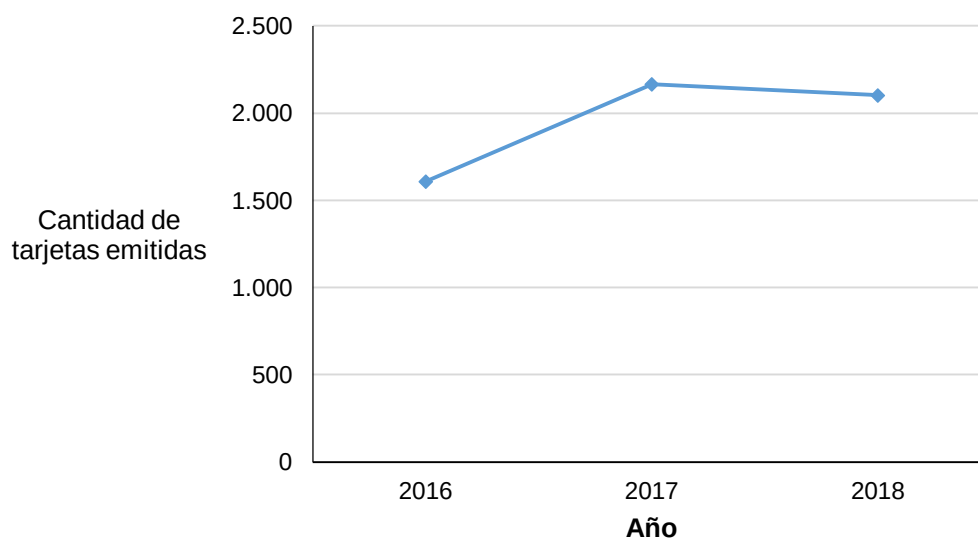


Figura 8

Cantidad de tarjetas de crédito del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018, en miles de colones.
Fuente: elaboración propia del investigador.

El gráfico número 8 muestra la cantidad de tarjetas de crédito activas durante cada período: para el año 2016, la entidad había emitido un total de 1.608 tarjetas de crédito; para el año 2017 esa cifra tuvo un aumento considerable, ya que la cantidad de tarjetas de crédito en circulación era de 2.166 y ya para el año 2018, la cantidad de tarjetas de crédito emitidas tuvo una leve disminución y su número era de 2.102, y aunque hubo una disminución en los dos últimos años, esta fue poco significativa.

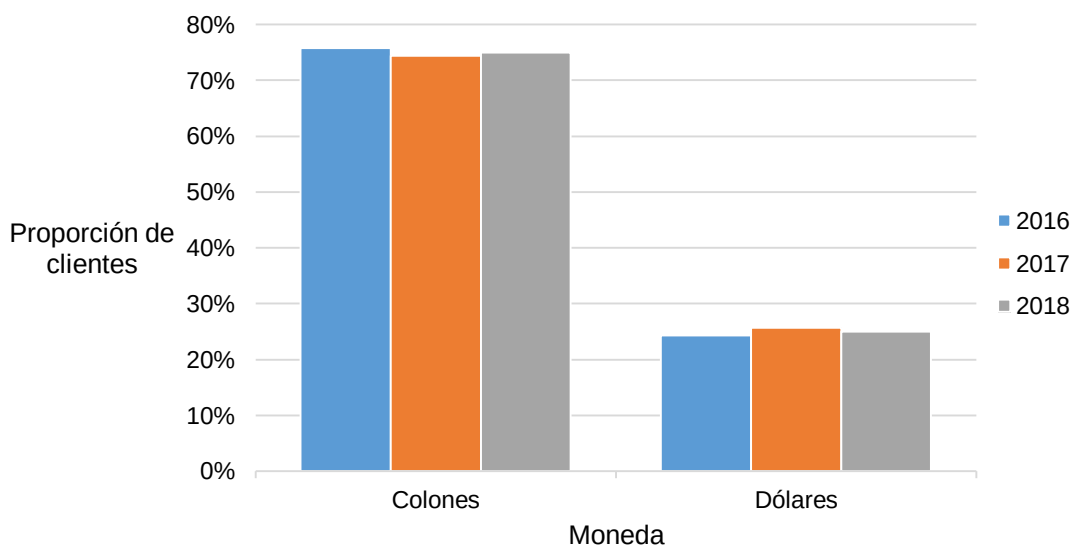


Figura 9

Saldo según moneda de las tarjetas de crédito de los clientes del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El gráfico muestra, para cada período, el saldo según la moneda. Para el año 2016, del total de la deuda en tarjetas de crédito, un 75,75% correspondía a colones, mientras que un 24,25% era en dólares; para el año 2017, un 74,38% de la deuda correspondía a colones, mientras que un 25,62% correspondía a dólares, y para el año 2018, del total de la deuda, un 74,98% representaba las obligaciones en colones, mientras que un 25,02% corresponde a dólares.

De acuerdo con los datos mostrados en el gráfico anterior, se puede apreciar que durante los tres años de análisis, el resultado fue muy parecido y la deuda, tanto en colones como en dólares, se ha mantenido muy constante.

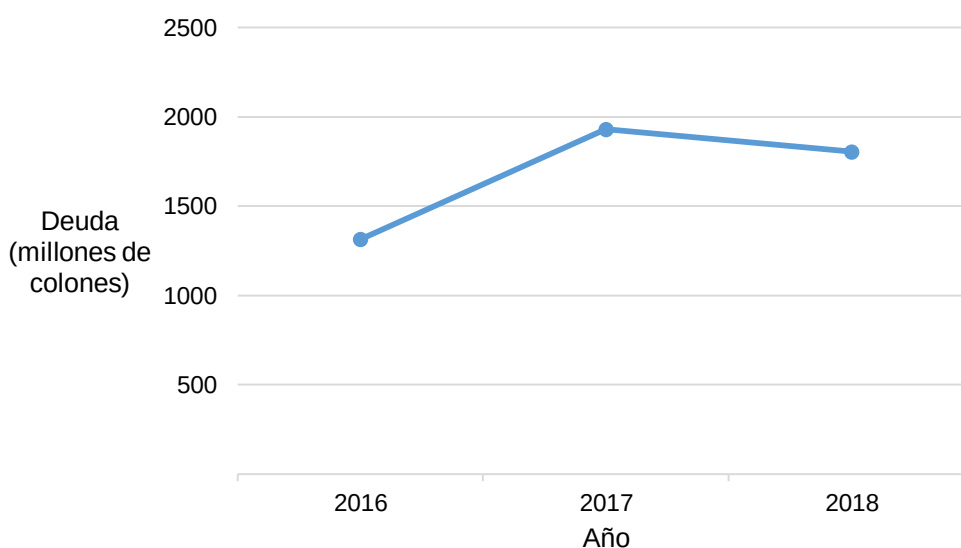


Figura 10

Deuda total de los clientes con tarjetas de crédito del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.
Fuente: elaboración propia del investigador.

El presente gráfico muestra la deuda total de los clientes con sus tarjetas de crédito. Esta información se extrajo como un todo, total en colones y dólares, y se deduce que para el año 2016, la deuda de los clientes ascendía a la suma de ¢1.314.695.660; para el año 2017, este monto ascendió a ¢1.929.855.066; mientras que para el periodo 2018, la deuda era de ¢1.803.398.132.

El aumento de la deuda total entre los años 2016 y 2017 fue bastante significativo, porcentualmente fue de 46,8%, mientras que para el año 2018 con respecto al año 2017, hubo una disminución de la deuda en un 7,01%.

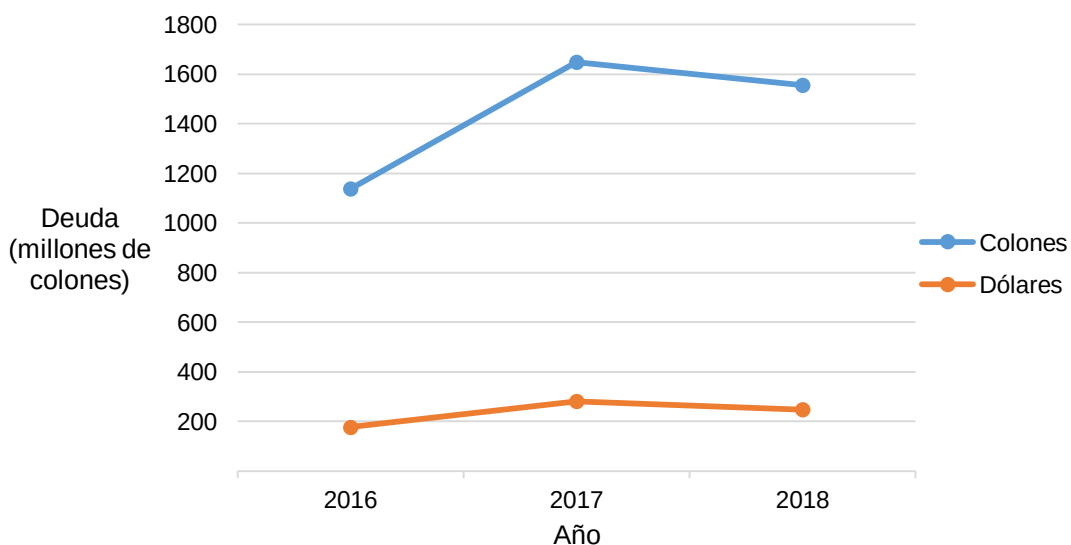


Figura 11

Deuda total según moneda de los clientes con tarjetas de crédito del Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El gráfico número 11 muestra la información de los saldos con tarjetas de crédito, pero separado por moneda, colones y dólares. Para el año 2016, el saldo de la deuda con tarjetas de crédito para la moneda colones era de ₡1.137.952.857 y en dólares fue ₡176.742.804. Para el año 2017, el saldo de la deuda en tarjetas de crédito era de ₡1.648.377.667 en colones y en dólares era de ₡281.477.400, y para el año 2018, el saldo en colones era de ₡1.555.657.181 y en moneda dólares era de ₡248.190.224.

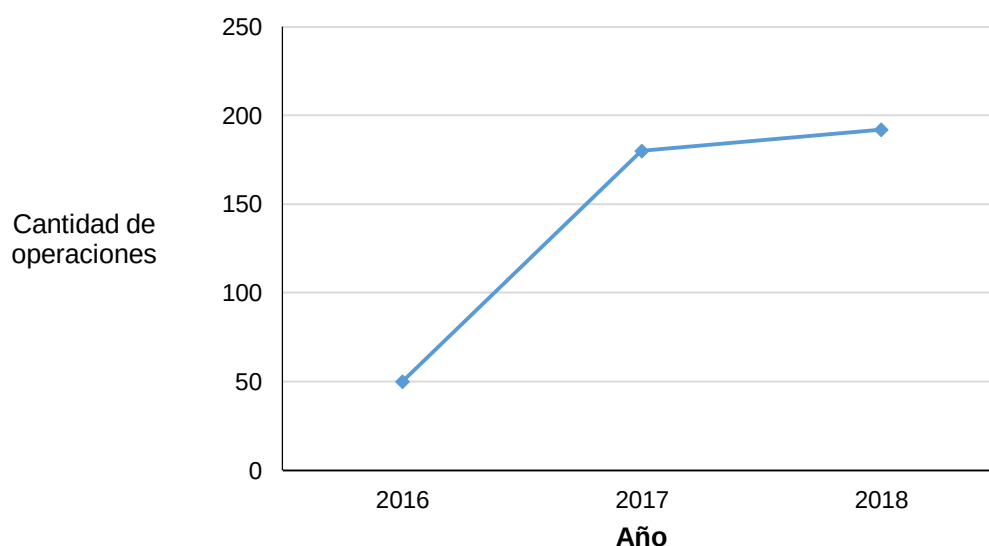


Figura 12

Cantidad de tarjetas de crédito que se convirtieron a operaciones crediticias por impago en el Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

El gráfico número 12 muestra la información de la cantidad de tarjetas de crédito que se convirtieron a una operación crediticia, como producto del impago por parte del tarjetahabiente. En el Banco Popular, cuando un cliente deja de pagar su tarjeta de crédito y entra en una morosidad mayor a 90 días, el Banco procede a eliminar la tarjeta de crédito y le traslada el saldo pendiente de pago, más sus intereses, a una nueva operación crediticia denominada línea 47.

El gráfico muestra que para el año 2016, en la oficina del Banco Popular de Moravia, la cantidad de líneas alcanzó 50 operaciones de crédito producto de dicha morosidad; para el año 2017, el impago de tarjetas de crédito fue aún mayor, pasando a tener 180 líneas 47, y para el año 2018, esta sucursal contaba con una

cifra similar pero mayor al periodo anterior, con un total de 192 líneas de crédito activas.

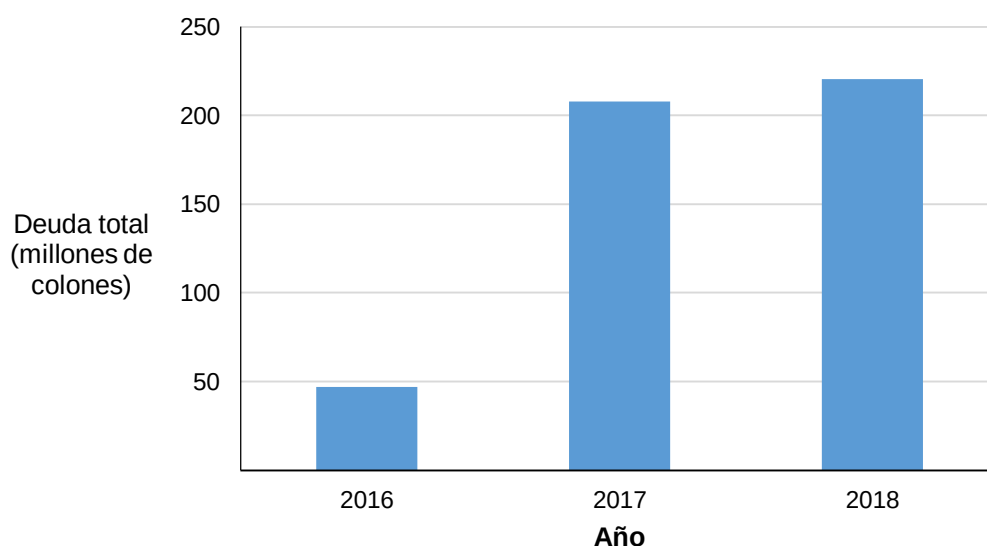


Figura 13

Deuda de operaciones crediticias generadas por impago de tarjetas de crédito en el Banco Popular de Moravia, durante el periodo 2016-2018.

Fuente: elaboración propia del investigador.

Consecuentemente con la información presentada en el gráfico número 12, anualmente la deuda en operaciones producto de tarjetas de crédito en mora fue en aumento. Como se puede apreciar, para el año 2016, de las 50 operaciones el saldo de la deuda era de ₡46.931.910,14, pero el aumento considerable se presentó para los siguientes años. En el año 2017 la deuda aumentó a ₡207.677.137,00 y para el año 2018, el comportamiento fue similar al periodo anterior, con un saldo de deuda de ₡220.480.025,00.

Lo anterior se considera como evidencia de que a los costarricenses se les entrega una tarjeta de crédito, pero por desconocimiento financiero, principalmente, se endeudan de manera desmedida, y luego no le pueden hacer frente a la deuda en que incurrieron.

4.2 Comparación del Endeudamiento en el Banco Popular, Sucursal Moravia, con Respecto a la Realidad Costarricense, Según Datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Como se ha venido exponiendo en el presente trabajo, la deuda de los costarricenses en temas de tarjetas de crédito ha venido en aumento año con año, los números demuestran que es una situación que se presenta a nivel nacional. Se considera que es alarmante que los costarricenses recurran a este tipo de financiamiento de una manera descontrolada y que no sepan, ya sea por falta de asesoría o por desconocimiento, que el no saber utilizar de una manera correcta una tarjeta de crédito los puede llevar a riesgos en su economía personal.

El hecho de endeudarse desmedidamente con una tarjeta de crédito puede traer graves consecuencias para el tarjetahabiente, desde problemas económicos, embargos salariales, embargos de bienes muebles e inmuebles, problemas familiares por la pérdida de estabilidad económica y de presupuesto, hasta problemas de salud, tanto física como mental, por el hecho de tener que pensar en cómo resolver los problemas económicos.

El Banco Popular, como cualquier otra entidad financiera emisora de tarjetas de crédito, no escapa a esta realidad. La colocación de tarjetas de crédito es una de las principales metas de colocación de productos e instrumentos financieros de la institución, pero la contraparte es que la deuda con tarjetas crece y, por ende,

también crece la morosidad, causando para el tarjetahabiente el deterioro de su comportamiento de pago histórico ante la SUGEF y para la entidad, el tener que realizar reservas por estimaciones, afectando directamente sus utilidades.

Es conocido que año tras año, las entidades financieras emiten gran cantidad de tarjetas de crédito, para ello realizan todo tipo de promociones con el fin de atraer tarjetahabientes que utilicen sus productos y de ahí se deriva el endeudamiento de las personas con tarjetas de crédito. A continuación, se presentan datos relacionados con el aumento en la colocación de tarjetas de crédito y su deuda.

Tabla 2.
Cantidad de tarjetas de crédito emitidas en circulación a nivel nacional.

Año	Cantidad de tarjetas en circulación	Millones de colones de saldo de deuda
2016	2.334.437	1.005.000
2017	2.628.751	1.196.995
2018	2.783.270	1.203.615
Promedio	2.582.153	1.135.203

Fuente: Ministerio de Economía, Industrial y Comercio.

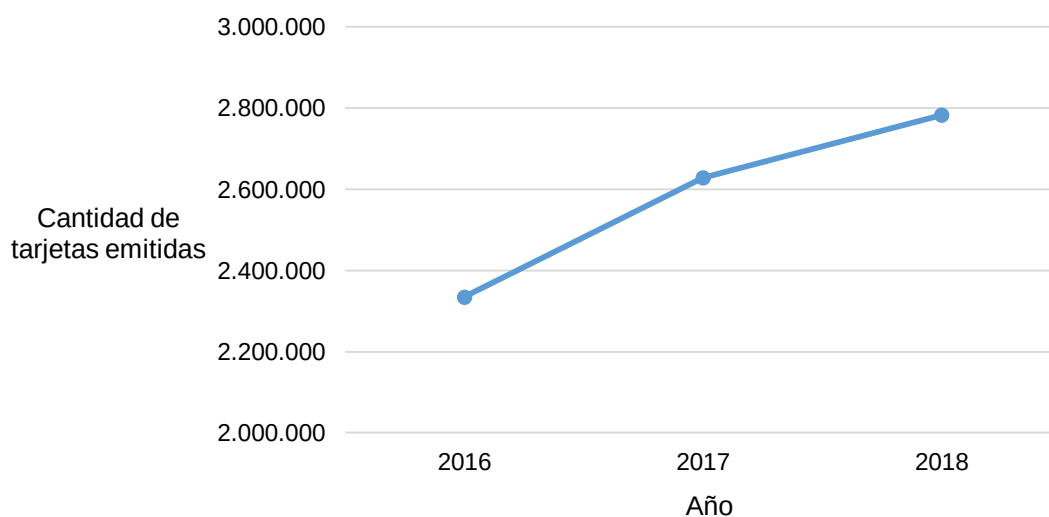


Figura 14
Cantidad de tarjetas de crédito emitidas a nivel nacional.
Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Los datos que se muestran, tanto en la tabla 2 así como en el gráfico 14, fueron proporcionados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con base en estudios que este ministerio presenta anualmente con el fin de informar a la población costarricense. Para el año 2016 había en el mercado costarricense un total de 2.334.437 tarjetas de crédito en circulación. Para el año 2017, la cantidad de tarjetas de crédito emitidas había crecido a 2.628.751 y para el año 2018, la cantidad de tarjetas de crédito en circulación correspondía a 2.783.270.

De acuerdo con los datos mostrados anteriormente, se nota que la emisión de tarjetas de crédito por parte de las diferentes entidades emisoras ha venido en aumento. Desde el año 2016 hasta el año 2018, para el mismo periodo, la cantidad de tarjetas en circulación en el mercado costarricense tuvo un aumento considerable. Si se miden las diferencias es posible deducir que entre el año 2016 y 2017 hubo una

diferencia de 294.314 tarjetas de más en circulación, lo cual representa, en términos relativos, un 12,56%. Entre el año 2017 y el año 2018 hubo un aumento de 154.519 tarjetas de crédito en circulación, lo cual representa, en términos relativos, un aumento del 5,86%.

Analizando los datos como un todo, desde el año 2016 hasta el año 2018, la cantidad de tarjetas de crédito aumentó en 448.833 unidades, esto representa un aumento relativo del 19,25%, durante el período.

De acuerdo con los datos analizados anteriormente, los cuales son proporcionados por el MEIC, en los últimos tres años se puede apreciar claramente que las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito colocan anualmente una cantidad considerable de tarjetas, muy probablemente mediante promociones, integración de productos o una serie de estrategias, pero muchas veces sin medir el grado de riesgo para la misma entidad.

Tabla 3.
Cantidad de deuda a nivel nacional.

Año	Cantidad de tarjetas en circulación	Millones de colones de saldo de deuda
2016	2.334.437	1.005.000
2017	2.628.751	1.196.995
2018	2.783.270	1.203.615
Promedio	2.582.153	1.135.203

Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

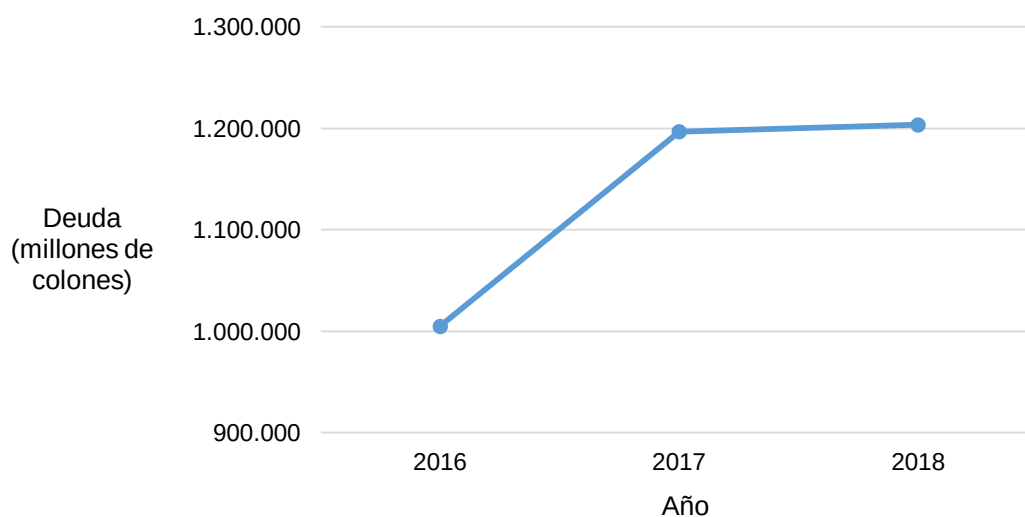


Figura 15
Cantidad de deuda a nivel nacional.
Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Una vez que fue analizada la información referente a la cantidad de tarjetas de crédito en circulación a nivel nacional, se puede verificar la relación directa entre cantidad de tarjetas *versus* el aumento de la deuda de los costarricenses con tarjetas de crédito.

Como se puede apreciar, tanto en la tabla 3 como en el gráfico 15, la cantidad de tarjetas de crédito va estrictamente ligada con la cantidad de deuda, la cual también ha venido en aumento. Según datos del MEIC, para el año 2016 existía una deuda de ₡1.005.000 millones; mientras que para el año 2017, la deuda había subido a ₡1.196.995 millones de colones, esto representa una diferencia entre estos dos años de 191.995.000 millones; en términos relativos representa una diferencia del 19,1%. Para el año 2018, la deuda había subido a ₡1.203.615 millones, en relación

con el año 2017 la deuda continuó subiendo con un aumento en términos absolutos de \$6.620.000 millones y en términos relativos del 0,55%.

Aunque, entre el año 2017 y el año 2018 el aumento de la deuda se desaceleró considerablemente, si se aprecia entre los años 2016 y 2018 se nota claramente lo que se considera como un aumento desmedido de la deuda; este incremento representa en términos absolutos un monto de \$198.615.000 millones y en términos relativos, un 19,8%.

Tabla 4.

Comparación entre el Banco Popular, Sucursal Moravia, y el MEIC respecto de la deuda total de los tarjetahabientes.

Año	Saldo de deuda MEIC (millones de colones)	Saldo de deuda Banco Popular (millones de colones)	Diferencia porcentual
2016	1 005 000	1 315	-99,87%
2017	1 196 995	1 930	-99,84%
2018	1 203 615	1 804	-99,85%
Promedio	1 135 203	1 683	-99,9%

Fuente: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

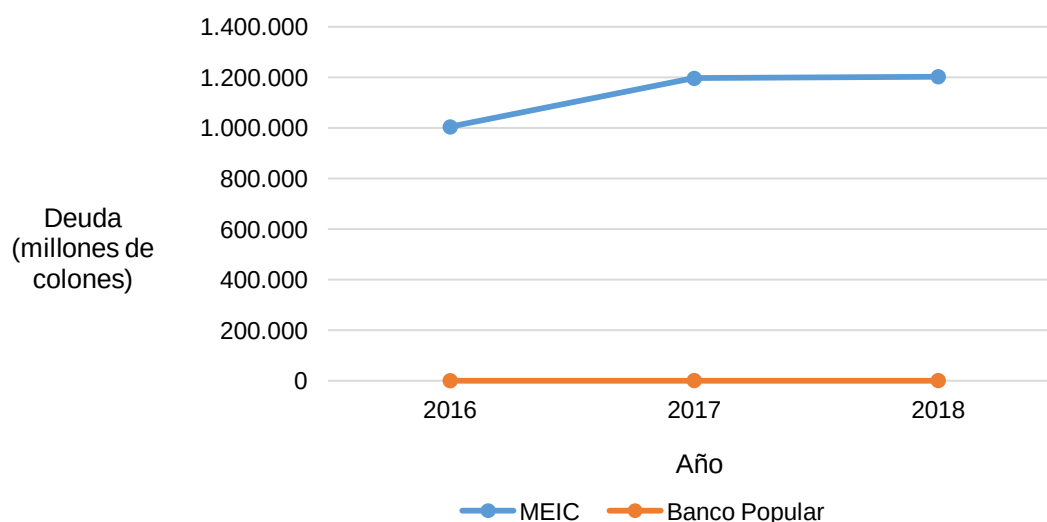


Figura 16

Comparación entre el Banco Popular, Sucursal Moravia, y el MEIC respecto de la deuda total de los tarjetahabientes.

Fuente: Banco Popular y Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Al analizar tanto la tabla 4 como el gráfico 16, se puede observar el comportamiento de la deuda total de los costarricenses en tarjetas de crédito durante los últimos tres años. La comparación de datos entre la información proporcionada

por el MEIC contra los datos suministrados por el Banco Popular, nos podría permitir tener una perspectiva clara sobre si el comportamiento de la deuda se comporta de igual manera, tanto a nivel nacional, como entre los tarjetahabientes del Banco Popular.

De acuerdo con los datos reflejados, tanto en la tabla número 4 como en el gráfico número 16, se puede apreciar que la deuda del Banco Popular frente a la deuda a nivel nacional no representa un porcentaje significativo; durante los tres años de análisis no llega a representar ni un uno por ciento del total de la deuda del país en tarjetas de crédito. Esto podría deberse a que hasta hace algún tiempo (un año aproximadamente), la colocación de tarjetas de crédito por parte del Banco Popular no era su fuerte, no se contaba con ventajas competitivas con respecto a otras entidades financieras, como por ejemplo, *Quick Pass*, Tasa Cero, Mini Cuotas y otros.

Actualmente, el Banco Popular ha ido implementando todos los servicios adicionales que un tarjetahabiente podría buscar dentro de un buen servicio global en su producto financiero, como lo es su tarjeta de crédito.

Es por esta razón que de acuerdo con los datos mostrados, para el año 2016, la deuda total a nivel nacional en tarjetas de crédito era de ₡1.005.000 millones, mientras que en el Banco Popular, para este mismo periodo, la deuda era de ₡1.315 millones; para el año 2017 a nivel nacional, la deuda era de ₡1.196.995 millones y en

el Banco Popular, la deuda correspondía a ₡1.930 millones. Finalmente, para el año 2018, la deuda a nivel nacional era de ₡1.203.615 millones, mientras que en el Banco Popular, Sucursal Moravia, la deuda ascendía a ₡1.804 millones.

Sin embargo, medido en términos relativos, en el período analizado, la deuda total con tarjetas de crédito de los costarricense, según el MEIC, se incrementó en casi 20%, mientras que para los tarjetahabientes de la Sucursal de Moravia del BPDC, el incremento superó el 37%, lo cual se considera como otro indicador que muestra claramente el aumento acelerado de la deuda por medio de dicho instrumento financiero.

Tabla 5.
Comparación de deuda promedio por tarjetahabiente entre el Banco Popular, Sucursal Moravia, y el MEIC.

Año	MEIC	Banco Popular	Diferencia porcentual
2016	430 511	817 597	89,9%
2017	455 347	890 976	95,7%
2018	432 446	858 158	98,4%
Promedio	439 435	855 577	94,7%

Fuente: Banco Popular y Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

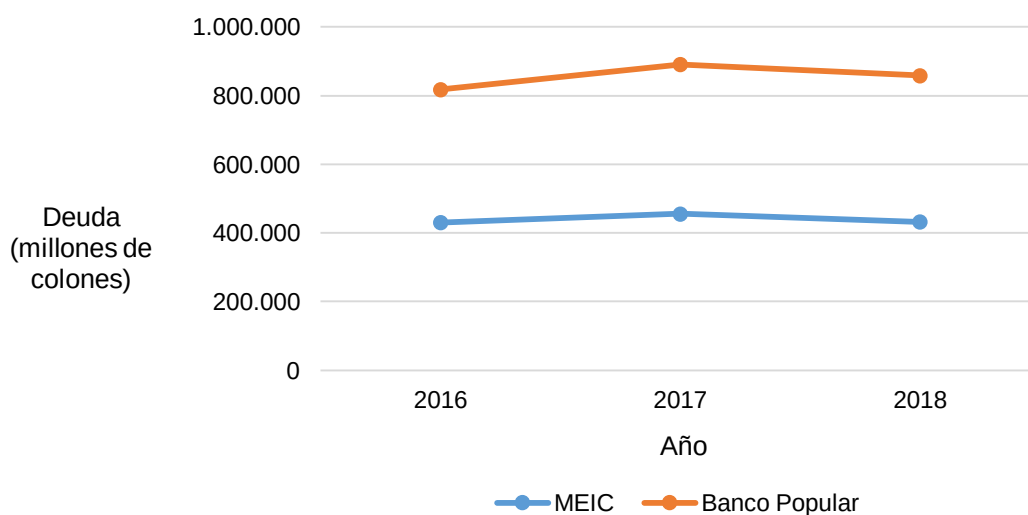


Figura 17

Comparación de deuda promedio por tarjetahabiente entre el Banco Popular, Sucursal Moravia, y el MEIC.

Fuente: Banco Popular y Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Como dato adicional, en la tabla número 5 así como en el gráfico número 17, se calculó la deuda promedio entre la totalidad de tarjetahabientes, tanto con la información del MEIC a nivel nacional, como con los clientes analizados del Banco Popular, Sucursal Moravia. De acuerdo con la deuda total de los costarricenses entre la cantidad de tarjetahabientes para el año 2016, el promedio de deuda era de ₡430.511, mientras que en el Banco Popular la deuda promedio era de ₡817.597. Para el año 2017, a nivel nacional, la deuda promedio era de ₡455.347; en el Banco Popular, para el mismo periodo, era de ₡890.976 y, finalmente, para el año 2018, a nivel nacional, la deuda promedio era de ₡432.446 y en el Banco Popular, la deuda promedio correspondía a ₡858.158.

En todos los años considerados, la deuda promedio de los tarjetahabientes del BPDC de la Sucursal Moravia, prácticamente duplicó la deuda promedio en tarjetas de crédito de los costarricenses, según el MEIC, lo que se considera alarmante.

4.3 Programa de Finanzas Saludables.

Como se ha mencionado en la presente investigación, las entidades financieras compiten por colocar sus productos en el mercado costarricense. Uno de esos productos son las tarjetas de crédito; sin embargo, el mercado costarricense está muy saturado con este tipo de instrumento, donde cada entidad puede otorgarle una tarjeta a una misma persona, muchas veces sin medir adecuadamente su capacidad de pago.

Por lo general, el cliente carece del conocimiento necesario para manejar de modo adecuado este instrumento, llevándolo a comprometer seriamente sus finanzas, y generando que cada tarjeta que tienen, la llevan a su máximo límite de crédito. Las entidades financieras, en algunos casos, se comportan irresponsablemente para con la sociedad, ya que lo único que les interesa es que el tarjetahabiente utilice su producto, hasta ofrecen lo que parecen ser buenas promociones, pero que el fondo únicamente contribuyen con el deterioro crediticio de los consumidores.

Ahora bien, analizando el tema propiamente del Banco Popular, Sucursal Moravia, son muchas las acciones que se pueden proponer con el fin de mejorar el problema del creciente endeudamiento de sus tarjetahabientes, pero con solo una de ellas que se tome en consideración y se pueda implementar, contribuiría mucho a mejorar los indicadores de endeudamiento.

Colocación responsable de tarjetas de crédito:

En la actualidad, en el Banco Popular de Moravia, la mayoría de las tarjetas de crédito que se colocan anualmente son producto de integraciones con otros productos. Por ejemplo, cuando una persona solicita un crédito de cualquier tipo, se le ofrece al cliente otorgarle una tarjeta de crédito de cortesía y el límite de esta va de acuerdo con su capacidad de pago. Sin embargo, en muchas ocasiones, al cliente se le asigna el límite de crédito hasta el máximo que el porcentaje de su capacidad de pago se lo permita, esto contribuye a endeudar potencialmente al cliente. La propuesta consiste en que al cliente que se le va a otorgar una tarjeta de crédito, se le asigne un límite de crédito menor a su límite permitido. Para explicarlo de la mejor forma, se presenta el siguiente ejemplo:

Caso real de un cliente del Banco Popular de Moravia:

Va a obtener un crédito para arreglos de la vivienda por ¢21.978.000.
Su salario bruto es de ¢1.900.000.
Su salario neto es de ¢1.561.540.
Asalariada del sector privado.
El análisis de su tarjeta de crédito arroja los siguientes datos:

BP Integracion Tarjeta Credito

Ayuda Informacion Solicitud

Deudor

Capacidad Pago		Monto Solicitar	
Moneda Credito	COLONES	Monto Solicitar	2,557,000.00
Grupo	2	Escenario Normal	65.00 % de 65.00 %
Maximo Solicitar	2,557,098.58	Escenario Moderado	68.48 % de 70.00 %
Escenario Normal	58.25 %	Escenario Severo	70.62 % de 75.00 %
Escenario Moderado	61.45 %	Escenario CSD	40.45 % de 85.00 %
Escenario Severo	63.32 %	Grupo Monto Solicitar	2
Escenario CSD	39.10 %	Pago Minimo	105,476.25
		Monto Solicitar \$	4,304.71
		Monto Sugerido	2,554,200.00

Figura 20
Análisis de capacidad de pago de una tarjeta de crédito.
Fuente: Banco Popular.

Como se puede apreciar en la figura 3, al cliente que se le va a conceder el financiamiento, se le ofrece la posibilidad de otorgarle una tarjeta de crédito integrada al crédito. Si acepta la tarjeta de crédito, entonces el analista de crédito tiene la opción de otorgarle la tarjeta con un monto máximo de \$2.557.098,58; sin embargo, si se le otorga la tarjeta de crédito a su máximo permitido, el porcentaje de endeudamiento se eleva también al máximo del cliente.

En la imagen se observan tres escenarios: el escenario normal, el escenario moderado y el escenario severo, el cliente debe calificar en los tres escenarios y, si

se observa, en el escenario normal está dando un 65% de un 65% permitido, lo que significa que al cliente se le puede otorgar la tarjeta, pero endeudándola de más.

A continuación, se observa el siguiente ejemplo del mismo cliente:

The screenshot displays a software interface titled "BP Integracion Tarjeta Credito". It features a menu bar with "Ayuda" and "Informacion Solicitud". Below this is a section labeled "Deudor". The interface is divided into two main columns of data:

Capacidad Pago		Monto Solicitar	
Moneda Credito	COLONES	Monto Solicitar	1,000,000.00
Grupo	2	Escenario Normal	60.89 % de 65.00 %
Maximo Solicitar	2,557,098.58	Escenario Moderado	64.20 % de 70.00 %
Escenario Normal	58.25 %	Escenario Severo	66.17 % de 75.00 %
Escenario Moderado	61.45 %	Escenario CSD	39.63 % de 85.00 %
Escenario Severo	63.32 %	Grupo Monto Solicitar	2
Escenario CSD	39.10 %	Pago Minimo	41,250.00
		Monto Solicitar \$	1,683.50
		Monto Sugerido	950,400.00

Figura 21
Análisis de capacidad de pago para una tarjeta de crédito.
Fuente: Banco Popular.

En la figura 4 se puede observar que a la cliente que se le está otorgando el crédito, pero también se le otorga la tarjeta de crédito; contrario a la figura 3, en este caso, en lugar de otorgarle a la cliente el máximo permitido, se le asigna un límite de

crédito de ¢1.000.000, esto conlleva a que el porcentaje de endeudamiento ya no sea del 65% sino que le disminuye a un 60,89% bajo un escenario normal.

De acuerdo con estos escenarios, en las figuras 3 y 4, el Banco Popular de Moravia puede contribuir a que el endeudamiento de sus clientes en materia de tarjetas de crédito no continúe en aumento o que al menos su impacto a nivel institucional y nacional no sea tan severo. Sin lugar a duda, las entidades financieras pueden hacer mucho en esta materia y se pueden adoptar muchas medidas, primeramente, para no sobreendeudar a los clientes con límites altos en su tarjeta de crédito y, además, se deben tener diferentes opciones para ayudar a los clientes que ya se encuentran endeudados con productos que les mejore su tasa de interés y la cuota mensual, para que le puedan hacer frente a la deuda.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que:

5.1.1 Con el trabajo efectuado se alcanzó el objetivo general de la investigación, ya que se analizó el problema de endeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del Banco Popular de Moravia en un rango de edad entre 25 y 60 años, en los últimos tres años, con el fin de buscar alternativas de financiamiento y educación financiera, y así disminuir el impacto social y económico.

A su vez, se cumplieron todos los objetivos específicos planteados en la investigación, para lo cual se presentan sus respectivas conclusiones:

5.1.2 El nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito por parte de los clientes del Banco Popular de Moravia, presentó un aumento significativo en el periodo 2016-2017, dado que se pudo constatar un incremento en la cantidad de tarjetas de crédito emitidas y consecuentemente, en la deuda total respectiva. Dicho comportamiento no se presentó para el 2018, ya que en este año, el número de tarjetas de crédito disminuyó levemente y con ello, el nivel de endeudamiento registrado.

5.1.3 El nivel de endeudamiento que registra el Banco Popular, Sucursal Moravia, en temas de tarjetas de crédito, presenta un comportamiento similar a la realidad nacional mostrada por el Ministerio de Economía, ya que ambos entes

registran un aumento significativo en la emisión de tarjetas de crédito y crecimiento de la deuda desde el 2016. La principal diferencia radica en que, para el 2018, el Ministerio de Economía reportó un fuerte aumento en el número de tarjetas de crédito emitidas y un ligero incremento en la deuda respectiva, en comparación con el año anterior; mientras que el Banco Popular mostró una disminución leve en ambos indicadores respecto del 2017. En cuanto a nivel de endeudamiento promedio por tarjetahabiente, el Banco Popular registra un valor entre 89,9 % y 98,4 % mayor que el reportado por el Ministerio de Economía en los últimos tres años.

5.1.4 El programa de finanzas saludables creado en este proyecto, consiste en una propuesta de capacitación para la población desde edades tempranas. El plan de trabajo consiste en talleres y charlas de educación financiera para los estudiantes y profesores de los centros educativos escolares y colegiales de San Vicente de Moravia. El desarrollo de las actividades comprende el periodo marzo – noviembre de 2019.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Se recomienda que el Banco Popular de Moravia debe evaluar la metodología establecida en cuanto a fijar los límites porcentuales, ya que en la mayoría de los casos, es el analista de crédito quien le asigna el límite a la tarjeta de crédito, llevándolo a su máximo porcentaje de endeudamiento. Esto, sin lugar a dudas, contribuye con el alto endeudamiento.

5.2.2 Se recomienda que la División de Normativa de Crédito del Banco Popular, en conjunto con la Dirección de Banca de Personas, adopten medidas más rigurosas con el fin de frenar el elevado y creciente endeudamiento de los clientes con tarjetas de crédito. Se puede evaluar la creación de instrumentos financieros, además de los ya existentes, que le permitan al tarjetahabiente mejorar las condiciones de su deuda, ya sea mediante refundición de deudas o modificación en las condiciones de la misma tarjeta de crédito, con una mejor tasa o un mejor plazo.

5.2.3 Se recomienda que el Banco Popular analice los rangos de cobertura de los programas de educación financiera con el fin de ampliar el alcance y aumentar su eficacia. Actualmente, se empieza con los proyectos de educar financieramente a los estudiantes de primaria y secundaria; sin embargo, se podría analizar impartir dichas charlas de finanzas saludables en instituciones, juntas locales, actividades sociales, etc.

CAPÍTULO VI:

PROPUESTA

Nombre del proyecto

El nombre del proyecto es: “Programa de educación financiera y bancarización de estudiantes de primaria y secundaria a nivel nacional”.

Antecedentes

Se podría pensar que gran parte del problema de endeudamiento de los costarricenses con tarjetas de crédito, se debe a una inadecuada educación financiera y al desconocimiento en materia de tarjetas de crédito. Mediante el presente programa, lo que se desea es, desde ya, educar a las generaciones que en este momento no son capaces de formar parte del sistema financiero nacional mediante deuda, pero que a futuro, son estos niños y jóvenes los que podrían engrosar las estadísticas por altos endeudamientos y problemas económicos.

El Banco Popular se ha venido preocupando por educar a los niños y jóvenes mediante charlas, utilizando diferentes recursos metodológicos, creación de productos financieros adecuados para esta población y, además, ha buscado alianzas con instituciones como el MEP, con el fin de incluir la educación financiera dentro de los programas de las instituciones educativas del país.

Diagnóstico FODA

Se procede a realizar un análisis de los aspectos internos y externos de la entidad y el servicio que se propone implementar, mediante un diagnóstico de

fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). El diagnóstico se presenta en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 1

Diagnóstico FODA del Banco Popular y el programa propuesto.

Fortalezas	Debilidades
• Experiencia en programas relacionados. • Apego a la razón de ser del Banco desde su creación, mediante un constante compromiso social. • Personal debidamente capacitado en el campo de las finanzas saludables. • Capacidad de respuesta con personal para abarcar distintas actividades. • Oficinas en todo el país para abarcar las diferentes zonas geográficas.	• Incertidumbre en el resultado de la campaña, ante la ausencia de antecedentes de programas que se hayan implementado para personas de tan poca edad. • No hay estudios previos a las campañas que demuestren el impacto financiero y el retorno de la inversión.
Oportunidades	Amenazas
• Oportunidad de generar más negocio, bancarizando a los estudiantes y a sus padres. • Concientizar en ahorro y no endeudamiento de personas jóvenes. • Complemento a programas de finanzas saludables que implementa el BP para grupos de personas de mayor edad. • Parte de las utilidades se deben emplear para programas sociales. • Posicionamiento de la marca del Banco Popular en la mente de los niños y jóvenes. • Aprovechamiento de los diferentes canales tecnológicos por parte de esta población. • Creación de convenios con el MEP.	• Clientes del BP no consideran necesaria la campaña para personas de poca edad. • Déficit fiscal y recorte de presupuesto a nivel nacional para las entidades públicas. • Situación país (huelgas principalmente de educadores, marchas, posibles enfrentamientos). • Preferencia de consumidores en otras entidades financieras.

Fuente: elaboración propia del investigador.

Políticas del Banco Popular aplicadas al programa

La Política de Responsabilidad Social es el pilar del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sobre esta política rige todo su entorno. (Banco Popular, s.f.)

La presente Política de Responsabilidad Social es transversal a todo el Banco Popular y sus Sociedades Anónimas y es aplicable a todos los niveles jerárquicos administrativos de la Institución, constituidos por todas las dependencias que conforman la entidad y sus empresas.

Asimismo, esta política es aplicada en la relación del Banco con los diferentes grupos de interés en toda la cadena de valor que incluye a: clientes, proveedores, personal, gobierno, competencia, aliados estratégicos, entre otros.

En el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Responsabilidad Social es un compromiso de gestión, en el que, desde un enfoque integral, se gestionan los impactos que generan nuestras actividades y decisiones en la sociedad y el ambiente.

Este compromiso se fundamenta en los objetivos de la Ley Orgánica No. 4351, mediante la cual se crea el Banco Popular, la orientación política definida por la Asamblea Nacional de Trabajadores y Trabajadoras en las Pautas y Orientaciones Generales, la orientación estratégica definida en

el Plan Estratégico Corporativo, la adhesión del Banco Popular al Pacto Global de Naciones Unidas, la orientación que brinda la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, el diálogo con los grupos de interés y nuestras prácticas de rendición de cuentas a través de los reportes de sostenibilidad bajo la guía del *Global Reporting Initiative* (GRI).

Para el Banco Popular, la generación de bienestar social y calidad de vida de las personas, la sostenibilidad ambiental y la creación de valor, constituyen la base de su accionar como entidad financiera. Es por ello que se trabaja permanentemente en que la Responsabilidad Social permee a toda la organización y se ejecute en la gestión operativa y la gestión de negocios.

El Banco Popular ha definido un enfoque que se compone de cuatro pilares estratégicos, los cuales integran las materias de la norma ISO 26000, como orientadores para la definición de prioridades. Estos cuatro pilares son los siguientes:

- Gestión de la Responsabilidad Social.
- Accesibilidad.
- Ambiente.
- Innovación.

La presente política de Responsabilidad Social representa un instrumento de orientación del quehacer institucional y una carta de compromiso del Banco Popular y sus empresas con sus diferentes grupos de interés, para

el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creado. (Banco Popular, s.f.).

Valores y principios del Banco Popular

El Banco Popular, como toda otra organización, se rige por valores y principios, y sobre estos es que el Banco se ve en la necesidad y compromiso de crear programas que beneficien a los diferentes sectores de la población costarricense.



Figura 18
Valores y principios del Conglomerado Financiero Banco Popular.
Fuente: Banco Popular (s.f.).

Dentro de los valores y principios, la equidad social se ajusta a la Política de Responsabilidad Social, ya que pretende darle acceso a toda la población sin

discriminación alguna; asimismo, la sostenibilidad da un enfoque económico, financiero y social a la población. Por su parte, la solidaridad permite dar acceso a mecanismos de inclusión financiera y cooperación.

Orientación estratégica

Dentro de la misión del Banco Popular se estipula claramente la orientación estratégica de la organización, esta procura el bienestar social, económico y financiero de los habitantes del país. Es esta orientación la que estimula al Banco a desarrollar diferentes insumos financieros que le permitan a los costarricenses, acceder a estos productos con el fin de satisfacer sus necesidades.

Educar a los estudiantes contribuye a crear en ellos el sentido de responsabilidad financiera y que en el futuro sean personas saludables económicamente y que sepan ser verdaderos administradores de sus finanzas. Esto, para el Banco Popular, es bienestar social.

Misión del Banco

Somos un conglomerado financiero que ofrece productos y servicios accesibles, innovadores y de alta calidad; fomenta el ahorro, la inversión y la protección de la población trabajadora y demás habitantes del país en procura de su bienestar económico-financiero, social y ambiental. (Banco Popular, s.f.).

Visión del Banco

Se cita la visión del Banco Popular:

“Destacarnos en la sociedad costarricense como el principal Conglomerado Financiero que contribuye, con su modelo de negocios, al bienestar económico-financiero, social y ambiental de la población trabajadora y demás habitantes del país”. (Banco Popular, s.f.).

Perfil del cliente meta

El perfil del cliente meta corresponde a estudiantes escolares y colegiales, a quienes se les pueda educar financieramente con el fin de que a futuro sean personas responsables financiera y económicamente.

Análisis geográfico

El programa abarca la formación financiera de los estudiantes, tanto de primaria como de secundaria de todas las zonas geográficas del país, esto con el fin de abarcar la mayor parte de esta población, sin caer en discriminaciones por concepto de ubicación geográfica. Dentro de la misión del Banco se indica que es una institución que busca el bienestar social, económico y financiero de los habitantes, sin importar en dónde se ubiquen.

Para la puesta en marcha de la empresa, se estima adecuado considerar a los clientes ubicados geográficamente un radio de 5 km a la redonda, partiendo del centro de San Vicente de Moravia, lo cual corresponde a zonas densamente pobladas, principalmente en las regiones sur y oeste, tal y como se muestra en la figura que se presenta a continuación:

Tabla 7.
Matrícula en escuelas diurnas de San Vicente de Moravia, San José, reportada por el MEP para el año 2017.

ESCUELA	CANTIDAD DE ESTUDIANTES
LAS AMÉRICAS	362
SAINT ANTHONY SCHOOL	299
SAINT FRANCIS PRIMARY	316
NUESTRA SEÑORA DE SIÓN	205
SAINT JOSEPH'S PRIMARY	221
INSTITUTO DE PSICOPEDAGOGÍA INTEGRAL	114
OASIS DE ESPERANZA	73
BILINGUE TRICOLOR	165
CRISTIANA LIBERTAD	53
BILINGUE SAN ANGEL	78
MARÍA INMACULADA	725
LA ISLA	385
PROFIRIO BRENES CASTRO	924
SAN BLAS	534
MONTESORI COMMUNITY SCHOOL	24
TOTAL	8102

Fuente: Ministerio de Educación Pública (2017).

Tabla 8.
Matrícula en colegios diurnos de San Vicente de Moravia, San José, reportada por el MEP para el año 2017.

COLEGIO	CANTIDAD DE ESTUDIANTES
COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE SIÓN	260
COLEGIO SAINT FRANCIS	315
COLEGIO LAS AMÉRICAS	316
OASIS DE ESPERANZA	54
COLEGIO SAN MARTÍN	183
CRISTIANA LIBERTAD	51
SAINT ANTHONY HIGH SCHOOL	254
SAINT JOSEPH'S	149
VALUES IN ACTION	56
LICEO DE MORAVIA	1445
LICEO LABORATORIO EMMA GAMBOA UCR	448
COLEGIO MARÍA INMACULADA	388
TOTAL	3919

Fuente: Ministerio de Educación Pública (2017).

Grupo etario

El presente programa de educación financiera se pretende impartir a estudiantes en edades tempranas, principalmente escolares y colegiales. Esto quiere decir que son estudiantes con edades entre los 7 años a los 17 años, aproximadamente.

Estrategia

Este programa del Banco Popular se establece a través del producto, el método, la plaza y la promoción, tal y como se muestra a continuación:

Producto

El Banco Popular impulsa programas de educación financiera a través de diferentes actividades a estudiantes de primaria y secundaria. Estos programas tienen como objetivo principal, dar a conocer a los estudiantes el grave problema de endeudarse desmedidamente y lograr que sean ciudadanos responsables financieramente.

Método

Se impartirán charlas, cursos y actividades recreativas; se constituye un convenio con el Ministerio de Educación Pública con el fin de estudiar la posibilidad y viabilidad de incorporar estos cursos dentro del ciclo lectivo. Además, se crean alianzas con empresas para desarrollar en conjunto actividades en beneficio de ambas, y aprovechar estas actividades para impulsar temas de finanzas saludables.

Plaza

El programa comprende la realización de charlas de finanzas saludables, principalmente en los mismos centros educativos, como se mencionó anteriormente. Mediante el convenio establecido con el Ministerio de Educación Pública, se pretende que se incorporen como parte del curso lectivo, impartiendo una lección sobre el tema de finanzas. En los centros comerciales o moles en los cuales el Banco Popular tiene presencia con una oficina comercial, se aprovechan las actividades desarrolladas dentro de estos para promover temas relacionados con el programa en estudio.

Por último, se realizan también actividades en empresas (por ejemplo, Pozuelo) en donde, en conjunto entre el Banco Popular y la empresa, se lleva a los niños con el fin de que aprendan tanto de la empresa como del Banco.

Promoción

Para dar a conocer el programa de finanzas saludables se utilizarán los siguientes canales:

- a) Publicaciones en redes sociales, como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, etc.
- b) Publicidad en medios de comunicación televisivos, radiales y escritos.
- c) Mediante reuniones entre directores, maestros y profesores, y los padres de familia.

Cronograma

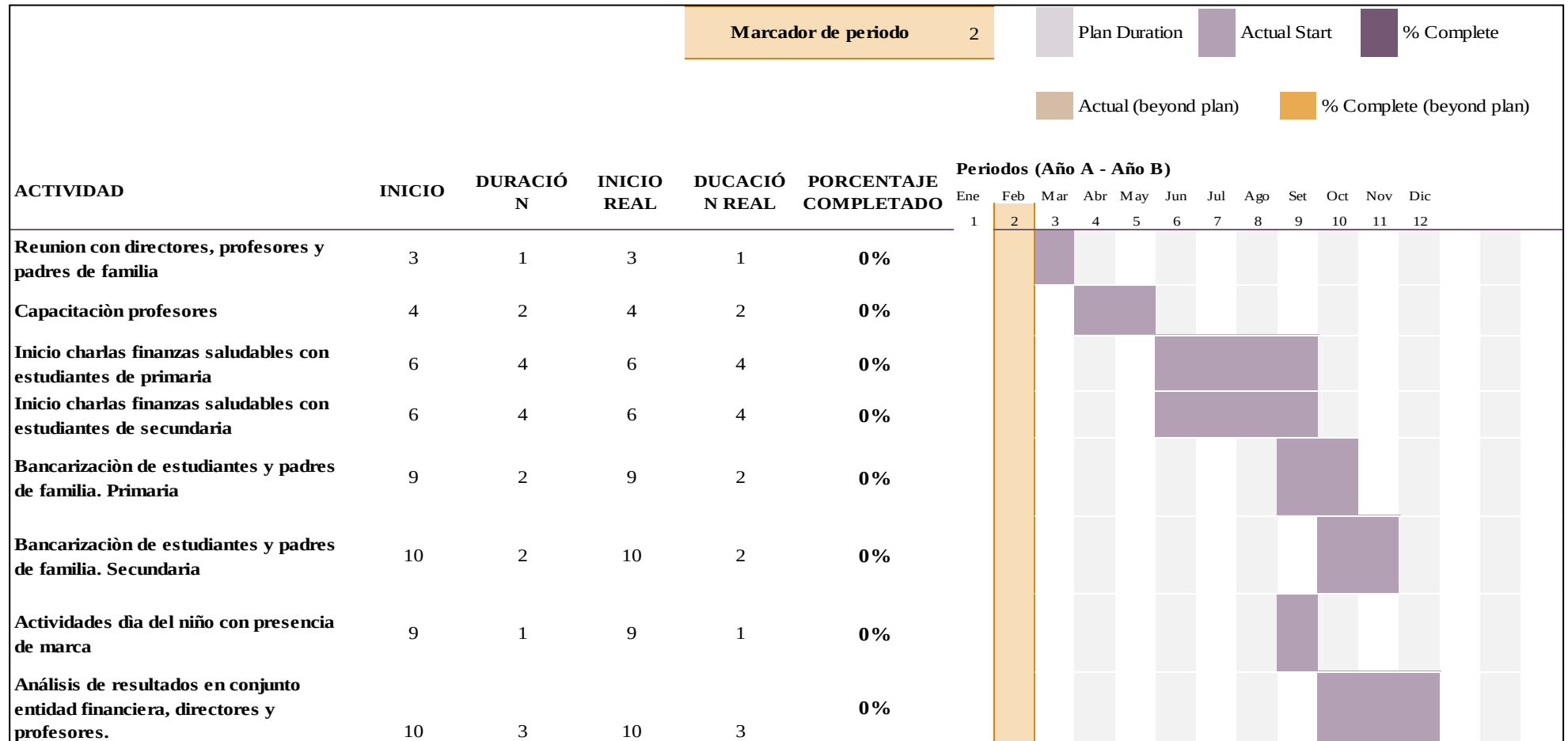


Figura 19

Cronograma de actividades para impartir las charlas de finanzas saludables.

Fuente: elaboración propia del investigador.

Costos del programa

Costos de equipo.

A continuación, en la tabla 8, se muestran los costos del equipo requerido para la realizar una charla de finanzas saludables:

Tabla 9
Costos de equipo de requerido.

Equipo de oficina	Cantidad	Costo unitario promedio	Costo total
Computadora portátil	2	₡ 360.790,00	₡ 721.580,00
<i>Banner</i>	2	₡ 49.500,00	₡ 99.000,00
Teléfono celular	1	₡ 134.590,00	₡ 134.590,00
Mesa pequeña plegable	1	₡ 28.041,50	₡ 28.041,50
Silla ejecutiva	2	₡ 35.941,50	₡ 71.883,00
Proyector	1	₡ 354.990,00	₡ 354.990,00
Total			₡ 1.410.084,50

Fuente: artículos y precios publicados en sitio Web Officedepot.co.cr (13 de noviembre de 2018).

Cada artículo que se menciona en la tabla 8, corresponde a los artículos básicos que se necesitan para realizar una presentación de finanzas sanas por parte de un ejecutivo del Banco Popular; además, por lo general, siempre se hace acompañar de otra persona que se encarga de otros temas relacionados con la actividad (repartir volantes, afiliar personas, tomar datos, evacuar consultas, etc.). Además, los precios de cada artículo son datos precisos y actualizados a la fecha que indica la fuente; por lo tanto, se puede considerar

que son datos confiables para estimar un costo total por actividad en cuanto a equipo necesario se refiere.

Costo de materiales.

Tabla 10

Costos de materiales publicitarios.

Equipo de oficina	Cantidad	Costo unitario promedio	Costo total
Lapiceros	601	₡ 100,00	₡ 60.100,00
Llaveros	601	₡ 150,00	₡ 90.150,00
Globos	540	₡ 25,00	₡ 13.500,00
Bolas de goma	601	₡ 120,00	₡ 72.120,00
<i>Brochures</i>	601	₡ 800,00	₡ 480.800,00
Bolsas	601	₡ 250,00	₡ 150.250,00
Total			₡ 866.920,00

Fuente. Dirección de Mercadeo, Banco Popular.

Balance de personal

En las tablas que se mostrarán a continuación, se dará a conocer el costo del factor humano que es necesario para impartir cada curso o charla y, como se mencionó en el punto anterior, se entiende que, aparte del conferencista, se requiere de un(a) asistente.

Tabla 11

Costo personal calificado.

Característica	Descripción	
Ocupación	Ejecutivo de Negocios	
Cantidad	1	
Clasificación	Trabajador calificado	
Salario diario de referencia, segundo semestre año 2018	₡	31.766,60
Salario mensual	₡	840.859,80
Carga social renta	₡	13.600,00
Cargas sociales CCSS 10,34%	₡	98.540,20
Gasto mensual en salarios	₡	953.000,00

Fuente: Sueldos y salarios, Banco Popular.

La tabla 10 se refiere propiamente al salario del ejecutivo encargado de brindar la capacitación en finanzas saludables.

Tabla 12

Balance de personal administrativo.

Característica	Cantidad
Ocupación	Asistente
Cantidad	1
Clasificación	Técnico medio
Salario diario de referencia, segundo semestre año 2018	₡21.616,60
Salario mensual	₡581.445,10
Cargas sociales 10,34% CCSS	₡67.054,90
Administración	₡ 648.500,00

Fuente: Sueldos y salarios, Banco Popular.

La tabla anterior muestra el gasto en salario, producto de contar con una asistente para desarrollar las actividades del programa de charlas de finanzas saludables, así como en las diferentes actividades propuestas en el programa. Este gasto asciende a \$648.500,00.

Programa de finanzas saludables

1. Reunión con directores, profesores y padres de familia con el fin de explicar el programa y el método de implementación.
2. Inicio de charlas de finanzas saludables con estudiantes de primaria.
3. Inicio de charlas de finanzas saludables con estudiantes de secundaria.
4. Bancarización de estudiantes y padres de familia. Primaria.
5. Bancarización de estudiantes y padres de familia. Secundaria.
6. Actividades del Día del Niño con presencia de marca.
7. Análisis de resultados, en conjunto con entidad financiera, directores, profesores y maestros.

BIBLIOGRAFÍA

Abissi, M. (2017). Las cuatro cosas que debe saber sobre tarjetas de crédito.

El Financiero. Recuperado de:

<https://www.elfinancierocr.com/finanzas/las-cuatro-cosas-que-tiene-que-saber-sobre-tarjetas-de-credito/JVRMVIJDEZD2BI4TZQQMECP4KQ/story/>

Acuña Cedeño, Marco A. (2015). *Aumento de la provisión de puntos de las tarjetas de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, entre setiembre 2013 y febrero 2014 de la sucursal San Pedro de Montes de Oca*.

Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica. Adm. 262.

Banco BBVA (s.f.). Tipos de tarjetas de crédito. Recuperado de:

<https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/tarjetas/tipos-de-tarjetas-de-credito/index.jsp>

Banco Popular (s.f.). *Ahorros*. Recuperado de:

<https://www.bancopopular.fi.cr/Personas/Ahorro/Paginas/default.aspx>

Banco Popular (s.f.). *Historia*. Recuperado de:

<https://www.bancopopular.fi.cr/Nosotros/Paginas/default.aspx>

Banco Popular (s.f.). *Tarjetas de débito y crédito*. Recuperado de:

<https://www.bancopopular.fi.cr/Personas/Tarjetas/Paginas/default.aspx>

Bansefi. (2016) *¿Qué es educación financiera?* Recuperado de:

<https://www.gob.mx/bansefi/documentos/que-es-la-educacion-financiera>

Buján, A. (2014). Ingresos Personales. *Enciclopedia Financiera*. Recuperado de:

<https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-ingresos-personales.html>

Bustamante, G. (2016). Objetivos de la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investigación. Volumen 10*. Recuperado de:
http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000700003&script=sci_arttext

Cordero, Y. (2017). *El origen de las tarjetas de crédito. Una interesante historia*. Recuperado de:
<http://www.monedasdevenezuela.net/articulos/historia-de-la-tarjeta-de-credito/>

Decreto 35.867. (2010). Tomado de:

https://www.consumo.go.cr/dac/marco_legal/35867.pdf

Decreto 35.867. (2010). *Reglamento de tarjetas de crédito y débito*.

Europa y MasterCard Visa. Enfocado en el BAC San José. Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica. Adm. 356.

García Chinchilla, Marvin. (2015). *Los efectos en retención del 2% del impuesto de la renta por medio del cobro en las tarjetas de crédito, débito de los medianos y pequeños negocios (PYMES) del centro de San José durante el mes de febrero*. Universidad Hispanoamericana. San José, Costa Rica. Adm. 280

Gómez, Elena. (s.f.). *Tipos de gasto. Empresa y Derecho*. Recuperado de:
<https://tiposde.eu/tipos-de-gasto/>

Ibáñez, G. (2013). *Manual de Economía Personal*. (9ª edición). Buenos Aires: Dunken.

Kaperowicz, L. (2016). *¿Cuál es la diferencia entre observación cualitativa y cuantitativa?* Universidad San Marcos. Recuperado de:
http://www.ehowenespanol.com/diferencia-observacion-cualitativa-cuantitativa-info_78793/

Lorenzana, Diego. (2013). *Cuál es la diferencia entre liquidez y solvencia?* Recuperado de: <https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/cual-es-la-diferencia-entre-liquidez-y-solvencia>

Lozada, E. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Allan/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749.pdf>

- Maranto, M. y González, M. (2015). *Fuentes de Información*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de: http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Bach_Virt/AC102/unidad2/lec_r0315_%20Fuentes%20de%20Informacion.pdf
- Marois, T. (2017). El Banco Popular de Costa Rica: un ejemplo de banco democrático, verde y sostenible. *Revista The Conversation*. Recuperado de: <https://www.tni.org/es/art/el-banco-popular-de-costa-rica-un-ejemplo-de-banco-democratico-verde-y-sostenible>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (s.f.). *Deuda en tarjetas de crédito va en aumento*. Extraído de: <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/869/deuda-en-tarjetas-de-credito-va-en-aumento.php>
- Ministerio de Educación Pública (2017). *Escuelas diurnas 2016*. Recuperado de: http://www.mep.go.cr/indicadores_edu/nomina/EscuelaDiurnas.xlsx
- Murillo Laz, Lourdes y Ortiz Beltrán, César (2014). *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil*. Tesis inédita de Maestría. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. Extraído de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3178/1/000110270.pdf>

Narváez, G. (2014). *Selección de la Muestra del Trabajo de Investigación*.

Recuperado de: <https://es.slideshare.net/gambitguille/seleccion-de-la-muestra-en-investigacion>

Ortega Madrigal, Jerónimo. 2015. *Influencia que han tenido las tasas de interés de las tarjetas de crédito bancarias en la economía de las familias del cantón de Esparza durante el periodo 2014-2015*. San José, Costa Rica: Universidad Hispanoamericana. Adm. 360.

Pich, Marjorie (2016). *Planificación financiera personal: ¿tiene sus finanzas bajo control?* Banco General. Recuperado de:
<https://www.enexclusiva.com/03/2016/finanzas-y-economia/planificacion-financiera-personal-tiene-sus-finanzas-bajo-control/>

Pita, S. y Pértegas, S. (2002). *Investigación cualitativa y cuantitativa*. España: Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña. Recuperado de:
https://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

Quesada Marín, Daulyn. 2017. *Análisis de costos y beneficios en el sistema financiero nacional frente a la implementación de tarjetas con tecnología EMV*

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª edición). México: McGraw Hill.

Superintendencia General de Entidades Financieras - SUGEF. (s.f.) *Objetivos y funciones*. Recuperado de:

https://www.sugef.fi.cr/sobre_sugef/objetivos_y_funciones/

Universidad de Costa Rica (2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado de:

<http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

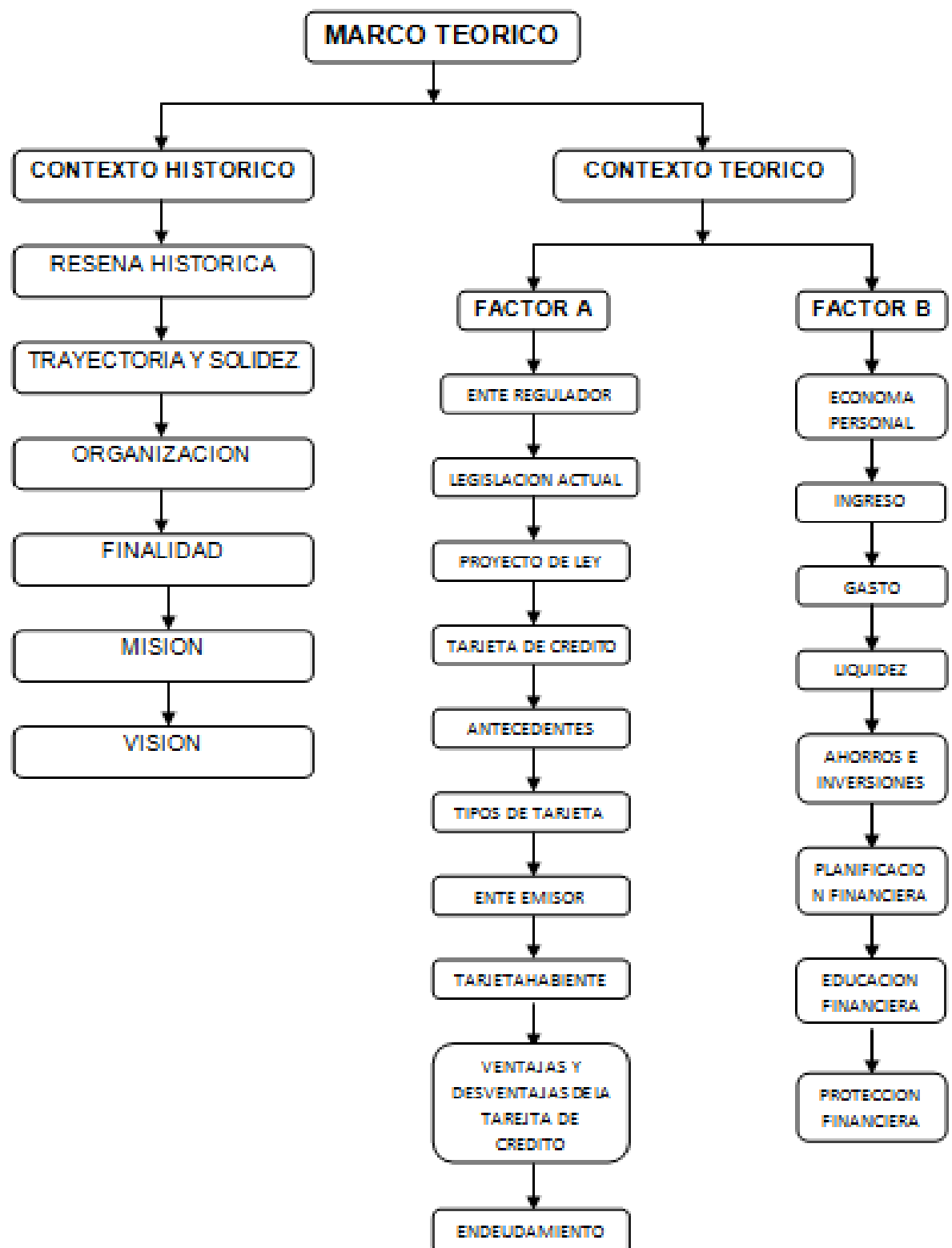
Vergara Orchess, Christian. (2016). La cultura financiera y su efecto en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo.

Extraído de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9982/vergara_och.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GLOSARIO

ANEXOS





Fórmula de Aprobación de Tema para
Ejecución del Requisito de Graduación

Fecha: 25-05-18

Nombre del estudiante (s): Henry Jiménez Azofeifa

Tema Propuesto: Endeudamiento en 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.

Firma del Estudiante:

Aprobado:

Reprobado:

Firma del Director (a):



UNIVERSIDAD
HISPANOAMERICANA
Seriedad y Prestigio

SEDE:

SEMINARIO DE GRADUACIÓN II Q-18

NOMBRE DEL PROYECTO: Endeudamiento en 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 3 años

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Henry Jiménez Azofeifa

CARNÉ: LL 05006350

1 a2 επόμε 0-επικ

ÁREA DE EVALUACIÓN.	FORCENTAJE	50%	100%	OBSERVACIONES
Portada	2			
Agradecimientos y dedicatorias (con indicaciones i, ii).	2			
Tabla de contenidos elaborada con la Herramienta Word (incluyendo los agradecimientos y dedicatorias i,ii) además del protocolo).	2			
Antecedentes del problema. 5 tesis.	5			
Planteamiento del problema (Apoyada en autores).	5			
Abordaje de la Justificación (con base en los cinco elementos de Sampieri).	5			
Formulación del problema. Pregunta.	5			
El Objetivo general, congruencia con los objetivos específicos.	5			
Alcances (Descriptivos, explicativos, social, económico, académico o a la elección del Investigador)	4			
Limitaciones (con mayor énfasis en aspectos metodológicos).				
Esquema del Marco Teórico, (MAPA CONCEPTUAL), de acuerdo a la carrera (Marco situacional, Contexto Histórico, Contexto Teórico).	5			
Antecedentes de la Investigación (al menos 5 tesis en orden cronológico (3 Internacionales), (2 nacionales) con similitud al tema u objetivos.	5			
Planteamiento de la hipótesis (si va a utilizar).	5			
Operacionalización de la Hipótesis.	5			
Estructura y elaboración del Marco Metodológico: Paradigma, enfoque, tipo Investigación.	5			
Poblacion, poblacion de estudio, muestra, elección de tipo de muestra y procedimiento para llegar a las unidades para aplicación del instrumento.	5			
Espacios físico y temporal, sujetos y fuentes Técnicas de recolección de la Información debidamente estructurado(a).	5			
Definición conceptual, operativa e instrumental de las variables.	10			
Bibliografía aplicando APA (no menor de 20 libros) además de otras fuentes.	10			
Aplicación de la Normativa APA en todo el documento (Versión 6ta) CITAS.	10			
CALIFICACIÓN FINAL	100		0	

Apreciaciones para el tutor:

NOMBRE DEL TUTOR METODOLÓGICO : M.S.C. José Andrés Herrera Rey

FIRMA
