

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública

Curso: Investigación Dirigida

Trabajo Final de Graduación, modalidad proyecto, para optar por el grado de
Licenciatura en Contaduría Pública

**“Análisis de los hábitos crediticios de estudiantes de la franja horaria
nocturna del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad
Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el
uso, control y manejo de las finanzas saludables, durante el tercer
cuatrimestre del año 2019”**

Sustentantes:

Alfaro Sánchez, Yeison

2 0713 0826

Sancho Rodríguez, Daniel

2 0671 0280

Alajuela, abril, 2020

Acta de Aprobación 04-2020



Universidad Técnica Nacional
Sede Central

En la ciudad de Alajuela, a los 16 días del mes de julio, estando en forma virtual los miembros de la Universidad Técnica Nacional, las personas: Marvin Torres Hernández, Grace Cristina Badilla López, Jonathan Quirós Maroto, Luis Diego Rojas Rodríguez en su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar el Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura denominado "Análisis comparativo de los hábitos crediticios de estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables, durante el tercer cuatrimestre del año 2019", de los estudiantes Yeison Alfaro Sánchez identificación 2-0713-0826, y el señor Daniel Sancho Rodríguez, identificación 2-0671-0280.

Reunido el Tribunal Evaluador y los aspirantes éstos procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación denominado "Análisis comparativo de los hábitos crediticios de estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables, durante el tercer cuatrimestre del año 2019"

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, los estudiantes obtuvieron una calificación de **93.8**, sujeto a la incorporación de las correcciones que hace el tribunal evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles de acuerdo con la Directriz para conferir el grado de licenciados en Contaduría Pública.

Integrantes del Tribunal Evaluador

Luis Diego Rojas Rodríguez
2-466-753
Tutor

JHONATAN QUIROS Firmado digitalmente por
JHONATAN QUIROS MAROTO
MAROTO (FIRMA) gIRMA
Fecha: 2020.07.17 10:51:45 -06'00'

M.B.A. Jonathan Quirós Maroto
1-0574-0716
Lector

Acta de Aprobación 03-2020
Página 2

**PATRICIA CALVO
CRUZ (FIRMA)**

Firmado digitalmente por
PATRICIA CALVO CRUZ
(FIRMA)
Fecha: 2020.07.16 17:07:55
-06'00'

M.B.A Patricia Calvo Cruz
203870403
Miembro Tribunal Evaluador

**GRACE CRISTINA
BADILLA LOPEZ (FIRMA)**

Firmado digitalmente
por GRACE CRISTINA
BADILLA LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2020.07.16
20:47:31 -06'00'

MSc. Grace Badilla López
6-0192-0337
Lector

Lic. Marvin Torres Hernández
1-0487-0144
Miembro Tribunal Evaluador

Nombre y firma de los estudiantes

Yeison Alfaro Sánchez
identificación 2-0713-0826

Daniel Sancho Rodríguez
identificación 2-0671-0280

Observaciones:

Nota especial: Para la emisión de actas, en este tiempo de emergencia Covid-19, serán formalizadas y remitidas únicamente con la firma digital del director de carrera y el tutor. Y

los demás miembros del tribunal y los estudiantes que no cuenten con firma digital, remitan, desde sus correos electrónicos, constancia de la aceptación del contenido y los términos

Acta de Aprobación 03-2020

Página 3

del acta. El acta se debe firmar físicamente en una semana (5 días hábiles) una vez pase la emergencia nacional por el Covid-19

Además, para la entrega de los ejemplares físicos del documento, las bibliotecas se encuentran cerradas, por lo que puede hacerse en una semana (5 días hábiles) una vez que pase la emergencia nacional por el Covid-19 y se regrese a las actividades en la universidad. Igualmente, se sugiere se envíen, según los plazos establecidos, los ejemplares digitales (15 días hábiles), incluyendo los datos de los estudiantes y un consentimiento informado de estos remitidos vía digital.

María Bonilla Sequeira

Filóloga Clásica
Universidad de Costa Rica

Tel.: 8898 0758 / 2253 8359

Correo electrónico:

nemesiscr@yahoo.com

nemesistica@gmail.com



San José, 8 de junio, 2020

Señora

Patricia Calvo Cruz, Directora
Carrera de Contaduría Pública
UNIVERSIDAD TÉCNICA CENTRAL
Presente

Referencia: Carta aprobación filológica, trabajo final de graduación.

Estimada señora:

Por medio de la presente me permito comunicar que los alumnos: **YEISON ALFARO SÁNCHEZ**, portador de la cédula de identidad: 2-0713-0826, y **DANIEL SANCHO RODRÍGUEZ**, portador de la cédula de identidad: 2-0671-0280, han solicitado la revisión filológica de la Tesis denominada: "ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS HÁBITOS CREDITICIOS DE ESTUDIANTES DE LA FRANJA HORARIA NOCTURNA DEL ÁREA DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL (UTN), PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA SOBRE EL USO, CONTROL Y MANEJO DE LAS FINANZAS SALUDABLES, DURANTE EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2019", la cual se presenta para ostentar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

Para el efecto he procedido a revisar las correcciones en formato APA, 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 de los autores, 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.

María de los Ángeles Bonilla Sequeira

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

Filóloga Clásica y Correctora de Estilo, U.C.R

Teléfono: 8898 0758 / 2253 8359

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

27 de mayo de 2020

**Señora
Patricia Calvo Cruz, Directora
Carrera de Contabilidad y Finanzas**

Referencia: Carta aprobación de Tutor de Trabajo Final de Graduación

Estimada señora:

En relación con el asunto de referencia en mi condición de tutor del proyecto final de graduación denominado: **Análisis comparativo de los hábitos crediticios por parte de estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las 'finanzas saludables' durante el tercer cuatrimestre del año 2019.**

Dicho trabajo fue realizado por los estudiantes: Alfaro Sánchez Yeison, cédula de identidad 2 0713 0826 y Sancho Rodríguez Daniel, cédula de identidad 2 0671 0280 y cumpliendo lo dispuesto en el reglamento de marras en los artículos 6 inciso e); 9 incisos c) y d) y el artículo 23, procedo a autorizar el trabajo final de supra que para que sea realizada la defensa y presentación oral y pública del proyecto ante el tribunal respectivo.

Saludos cordiales



MBA. Luis Diego Rojas Rodríguez
Cédula 2-0466-0753

25 de mayo de 2020

Señora
Patricia Calvo Cruz, Directora
Carrera de Contaduría Pública

**Referencia: Carta aprobación de lector según artículo 11 inciso c) del
Reglamento de Trabajos Finales de Graduación**

Estimada señora:

En relación con el asunto de referencia en mi condición lector asignado para el proyecto denominado: **Análisis comparativo de los hábitos crediticios por parte de estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las 'finanzas saludables' durante el tercer cuatrimestre del año 2019** y realizado por los estudiantes: Alfaro Sánchez Yeison, cédula de identidad 2 0713 0826 y Sancho Rodríguez Daniel, cédula de identidad 2 0671 0280 y cumpliendo lo dispuesto en el reglamento de marras en el artículo 11 incisos a), b) y c) y el artículo 23, procedo a aprobar el trabajo final de supra que para sea realizada la defensa y presentación oral y pública del proyecto ante el tribunal respectivo.

Saludos cordiales

JHONATAN
QUIROS MAROTO (FIRMA)
(FIRMA)
Firmado digitalmente por
JHONATAN QUIROS
MAROTO (FIRMA)
Fecha: 2020.05.25
10:00:39 -06'00'

Jhonatán Quirós Maroto
Lector del proyecto
Cédula 105740716

C. Equipo investigador

26 de mayo de 2020

Señora
Patricia Calvo Cruz, Directora
Carrera de Contaduría Pública

**Referencia: Carta aprobación de lector según artículo 11 inciso c) del
Reglamento de Trabajos Finales de Graduación**

Estimada señora:

En mi condición como lectora asignada para el proyecto denominado: **Análisis comparativo de los hábitos crediticios por parte de estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las 'finanzas saludables' durante el tercer cuatrimestre del año 2019** y realizado por los estudiantes: **Alfaro Sánchez Yeison**, cédula de identidad 2 0713 0826 y **Sancho Rodríguez Daniel**, cédula de identidad 2 0671 0280 y cumpliendo lo dispuesto en el reglamento de marras en el artículo 11 incisos a), b) y c) y el artículo 23, procedo a comunicar mi aprobación al trabajo final de supra para que sea realizada la defensa y presentación oral y pública del proyecto ante el tribunal respectivo.

Saludos cordiales

GRACE
CRISTINA
BADILLA
LOPEZ (FIRMA)
Grace Cristina Badilla López
Lectora del proyecto
Cédula 601920337

Firmado digitalmente
por GRACE CRISTINA
BADILLA LOPEZ
(FIRMA)
Fecha: 2020.05.26
11:11:12 -06'00'

C. Equipo investigador

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada primeramente a Dios, quien ha sido mi guía y protector durante toda mi vida. Gracias a Él he logrado concluir mi Licenciatura en Contaduría Pública.

A mi familia, principalmente a mi mamá Leticia Rodríguez y mi hijo Eythan Sancho, quien es mi mayor motivación e impulso de vida, la persona que me recuerda día a día por qué y por quién debo luchar; la persona que me ha enseñado el verdadero valor de la vida, el amor más puro y sincero.

A mis amigos y profesores, quienes siempre han creído en mí y me ayudaron con sus frases de aliento y motivación en el transcurso de este proyecto.

Daniel Sancho Rodríguez

DEDICATORIA

El presente trabajo final de graduación se le dedica especialmente a Dios, por haber permitido la ejecución de este trabajo de manera exitosa y darnos fuerza durante todo el proceso.

A mi esposa, por su apoyo incondicional, el optimismo y la energía transmitida en todo el trayecto para seguir adelante con los avances en todas las etapas del proyecto. Principalmente por haber comprendido y apoyado el hecho de sacrificar muchas horas para el desarrollo del proyecto en lugar de pasar ese tiempo con la persona más importante de mi vida.

A mis padres, por su amor, dedicación y sacrificio de todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta este punto y poder cumplir mis anhelos a nivel académico y profesional. Realmente me siento orgulloso y privilegiado de ser su hijo.

Yeison Alfaro Sánchez

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le agradezco a Dios por permitirme alcanzar uno de los mayores logros en mi vida, al ser mi guía y protector. A mi familia, por ser mis mayores motivadores y en especial a mi hijo, quien es la persona más influyente en mi vida. Seguidamente, agradezco a la Universidad Técnica Nacional, sede Central, por permitirme formar parte de esta conocida institución.

Finalmente, le agradezco a mi lector de tesis, profesor Sr. Jonathan Quirós Maroto, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, sin duda alguna él me mostró su apoyo desde el día uno: ¿cómo no recordar las dos veces que quise renunciar?, y él, como un gran mentor me siguió, me detuvo y me motivó a seguir adelante. Sobran las palabras para agradecerle y espero que se sienta orgulloso de este proyecto. Del mismo modo externo mi agradecimiento al profesor Sr. Henry Alvarado, quien me apoyó y guio durante la aprobación de este proyecto. También a la Directora de carrera, Sra. Patricia Calvo, quien estuvo siempre presente y nos ayudó en todo este proceso.

Daniel Sancho Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien llena de bendiciones mi vida y me inspira a ser mejor persona cada día. Gracias a mi esposa Maricella Rivera, por incentivar me siempre a cumplir sueños, por confiar y creer en mis proyectos de vida; y a mis padres: Kattia Sánchez y Omar Alfaro, por infundirme la seguridad y confianza para sentirme capaz de asumir nuevos retos, pero principalmente por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Por último, agradezco a la Directora de carrera, Sra. Patricia Calvo, por los consejos, la guía y el soporte durante todo el proyecto; a la Sra. Grace Cristina Badilla López y un agradecimiento especial al Sr. Jonathan Quirós Maroto, lectores de nuestro proyecto de investigación, quienes nos han guiado con mucha dedicación y paciencia desde el inicio del trabajo final de graduación. Asimismo, a nuestro tutor Sr. Luis Diego Rojas, por todo el apoyo, y a los directores de carrera de las demás sedes de la UTN, quienes nos ayudaron en la logística para la aplicación de las encuestas y que han aportado para que el trabajo se realice con éxito.

Yeison Alfaro Sánchez

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I. Aspectos Generales	29
1.1 Introducción	29
1.2 Tema	32
1.3 Planteamiento del Problema	32
1.3.1 Pregunta de investigación:	32
1.4 Justificación	33
1.5 Estado de la Cuestión (Antecedentes)	35
1.6 Objetivos	50
1.6.1 Objetivo general.	50
1.6.2 Objetivos específicos.	50
1.7 Alcances y Limitaciones	50
1.7.1 Alcances.	50
1.7.2 Limitación temporal y espacial.	51
1.8 Matriz de Congruencia Interna	52
 Capítulo II. Marco Teórico	 54
Capítulo III. Marco Metodológico	77
3.1. Enfoque	77
3.2. Tipo de Investigación	78
3.3. Técnicas y Validación de Instrumentos de Investigación	78
3.3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.	78

3.4 Validación de la Información	82
3.5. Variables de Investigación	82
3.6. Población	83
3.7. Muestra	84
3.7.1 Cálculo de la muestra	85
3.8. Fuentes de Información	88
Capítulo IV. Análisis de Resultados	93
4.1 Análisis de Información Básica	93
4.2 Análisis de la Encuesta	104
5.1 Conclusiones generales	212
5.2 Conclusiones entre Sedes Universitarias	214
5.3 Recomendaciones	216
Capítulo VI. Programa Finanzas Saludables.	219
Anexos	237
Anexo No.1. Carta de aprobación de encuesta.	237
Anexo No.2 Encuesta	238
Anexo No.3 Carta de aprobación del Programa de Finanzas Saludables	248
Anexo No.4 CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN	249

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su género, tercer cuatrimestre 2019.	93
Figura 2. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su género, según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	95
Figura 3. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el tipo de moneda en la cual reciben sus ingresos, tercer cuatrimestre 2019.....	96
Figura 4. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su ingreso según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	97
Figura 5. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su edad según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	98
Figura 6. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su nivel académico, tercer cuatrimestre 2019.	99
Figura 7. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su nivel académico según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	100

Figura 8. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	101
Figura 9. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su carrera universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	103
Figura 10. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que han adquirido un crédito, tercer cuatrimestre 2019.	105
Figura 11. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que han adquirido un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	106
Figura 12. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según la moneda de los créditos adquiridos, tercer cuatrimestre 2019.	107
Figura 13. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la moneda de los créditos adquiridos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	109
Figura 14. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el tipo de crédito, tercer cuatrimestre 2019.	110
Figura 15. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el tipo de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	112

Figura 16. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según los conocimientos previos a la firma del contrato, tercer cuatrimestre 2019.....	114
Figura 17. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con los conocimientos previos a la firma del contrato según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	116
Figura 18. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre la claridad de comprensión de los contratos de crédito, tercer cuatrimestre 2019.....	117
Figura 19. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la claridad en los contratos de crédito adquiridos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	119
Figura 20. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el conocimiento de la Tasa Básica Pasiva, tercer cuatrimestre 2019.....	120
Figura 21. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la Tasa Básica Pasiva según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	122
Figura 22. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según conocimiento de la Tasa Prime, tercer cuatrimestre 2019.	123

Figura 23. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la Tasa Prime según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	124
Figura 24. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según conocimiento de la Tasa Libor, tercer cuatrimestre 2019.	126
Figura 25. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la Tasa Libor según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	127
Figura 26. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las razones para solicitar un crédito, tercer cuatrimestre 2019.	128
Figura 27. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las razones para solicitar un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	130
Figura 28. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el nivel de endeudamiento, tercer cuatrimestre 2019.....	131
Figura 29. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el nivel de endeudamiento según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	133

Figura 30. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el conocimiento de cómo calcular el nivel de endeudamiento, tercer cuatrimestre 2019.	135
Figura 31. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el conocimiento de cómo se calcula el nivel de endeudamiento según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	136
Figura 32. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el compromiso de su salario para atender el pago de los créditos, tercer cuatrimestre 2019.	138
Figura 33. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el compromiso de su salario para atender el pago de los créditos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	139
Figura 34. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según ingresos mensuales en colones, tercer cuatrimestre 2019.	141
Figura 35. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con sus ingresos mensuales en colones según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	142
Figura 36. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el monto que adeudan en colones, tercer cuatrimestre 2019.	144

Figura 37. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el monto que adeudan en colones según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	146
Figura 38. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su deuda en dólares, tercer cuatrimestre 2019.	147
Figura 39 Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su deuda en dólares según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	149
Figura 40. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según las entidades con las que mantienen un crédito, tercer cuatrimestre 2019.....	150
Figura 41. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con las entidades con las que mantienen un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	152
Figura 42. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según conocimiento de la calificación de la Sugef, tercer cuatrimestre 2019.....	154
Figura 43. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la calificación de la Sugef según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	155

- Figura 44.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el conocimiento de la importancia de las calificadoras de historial crediticio, tercer cuatrimestre 2019. 157
- Figura 45.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la importancia de las calificadoras de historial crediticio según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019..... 158
- Figura 46.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según la cantidad de tarjetas de crédito de los estudiantes, tercer cuatrimestre 2019..... 160
- Figura 47.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la cantidad de tarjetas de crédito de los estudiantes según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019. 161
- Figura 48.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según forma en la que adquirieron la tarjeta de crédito, tercer cuatrimestre 2019..... 163
- Figura 49.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la forma en la que adquirieron la tarjeta de crédito según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019. 165
- Figura 50.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las tasas de interés que pagan por tarjeta de crédito, tercer cuatrimestre 2019..... 166

Figura 51. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las tasas de interés que pagan por tarjeta de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	168
Figura 52. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los tipos de pago que hacen a las tarjetas de crédito, tercer cuatrimestre 2019.....	170
Figura 53. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los tipos de pago que hacen a las tarjetas de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	172
Figura 54. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el nivel de satisfacción del uso de las tarjetas de crédito, tercer cuatrimestre 2019.....	174
Figura 55. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el nivel de satisfacción del uso de las tarjetas de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	175
Figura 56. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que hacen una evaluación de las condiciones de los créditos antes de adquirirlos, tercer cuatrimestre 2019.	177
Figura 57. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que hacen una evaluación de las condiciones de los créditos antes de adquirirlos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	178

Figura 58. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que les han denegado el acceso a un crédito, tercer cuatrimestre 2019.	180
Figura 59. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que les han denegado el acceso a un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	182
Figura 60. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los motivos por los cuales las entidades financieras les denegaron el crédito, tercer cuatrimestre 2019.....	183
Figura 61. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los motivos por los cuales las entidades financieras les denegaron el crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....	186
Figura 62. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las situaciones en las cuales se han visto envueltos por impago, tercer cuatrimestre 2019.....	188
Figura 63. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las situaciones en las que se han visto envueltos por impago, según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.	190
Figura 64. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que se encuentran morosos, tercer cuatrimestre 2019.	192

- Figura 65.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que se encuentran morosos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019..... 193
- Figura 66.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los días de atraso que han tenido en los créditos, tercer cuatrimestre 2019..... 195
- Figura 67.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los días de atraso que han tenido en los créditos según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019..... 196
- Figura 68.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que tienen o no conocimiento de cómo manejar y controlar las finanzas personales, tercer cuatrimestre 2019. 198
- Figura 69.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que tienen o no conocimiento de cómo manejar y controlar las finanzas personales según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019..... 199
- Figura 70.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el tipo de educación financiera que han recibido acerca de cómo manejar sus finanzas, tercer cuatrimestre 2019. 201
- Figura 71.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el tipo de educación financiera que han recibido acerca de cómo manejar sus finanzas según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019..... 202

- Figura 72.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de si estuviesen o no dispuestos a asistir a un curso relacionado con el manejo y control de las finanzas saludables, tercer cuatrimestre 2019.204
- Figura 73.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de si estuviesen o no dispuestos a asistir a un curso relacionado con el manejo y control de las finanzas saludables según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....205
- Figura 74.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de la cantidad de horas que estarían dispuestos a dedicar a este tipo de cursos, tercer cuatrimestre 2019.207
- Figura 75.** Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de la cantidad de horas que estarían dispuestos a dedicar a este tipo de cursos según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.....208

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1. Cálculo de la muestra.....	86
Tabla #2. Cálculo de muestra por sede y carrera universitaria.	87
Tabla #3. Cuadro comparativo entre las sedes de la calificación del grado de conocimiento de los estudiantes en finanzas saludables.	210

Universidad Técnica Nacional

Sede Central

“Trabajo Final de Graduación, modalidad proyecto, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública”

“Análisis de los hábitos crediticios por parte de estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las ‘finanzas saludables’ durante el tercer cuatrimestre del año 2019”

Autores: Alfaro Sánchez Yeison

Sancho Rodríguez Daniel

RESUMEN

Español

Este proyecto tuvo como propósito determinar el conocimiento financiero y los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las ciencias administrativas de la UTN, durante el tercer cuatrimestre del año 2019, para la elaboración de un programa sobre el uso control y manejo de las finanzas saludables. La investigación es de tipo descriptivo, utilizando las técnicas de recolección de la información denominadas encuesta y análisis de documentos. La población fue de 2994 estudiantes correspondiente a las sedes de la UTN a excepción de la sede de Atenas, la muestra fue de 530 estudiantes. Dicha encuesta es la herramienta que se aplicó para la recolección de la información, la cual constó de 30 preguntas. Se concluyó, que los estudiantes demuestran falta de conocimiento en las finanzas saludables y control crediticio, evidenciando poca educación financiera.

Palabras claves: Hábitos crediticios, finanzas saludables, conocimiento y control crediticio.

ABSTRACT

The purpose of this project was to determine the financial knowledge and credit habits of the students of the night time slot, in the area of administrative sciences at UTN, during the third period of 2019, for the elaboration of a program on the use, control and management of healthy finances. The research is descriptive, using the techniques of information gathering called survey and document analysis. The population was 2994 students from UTN all over the country except Atenas' campus, the sample was 530 students. This survey is the tool that was applied to collect the information related to the research, which was based on 30 questions. It was concluded that the students demonstrated a lack of knowledge in healthy finances and credit control, showing low financial education.

Key words: Credit habits, healthy finances, knowledge and credit control.

Capítulo I. Aspectos Generales

1.1 Introducción

Desde el florecimiento de las civilizaciones, las transacciones comerciales entre los pueblos han sido parte de estas. Su principal razón de ser es la satisfacción de las necesidades que han surgido a partir de la evolución y el desarrollo. Inicialmente se comenzó con lo que se conoce como trueque, esta modalidad consistía en el intercambio de productos y, con el transcurso del tiempo, se empezaron a dar las ventas a plazo. Es lo que hoy en día se conoce como crédito.

Posteriormente, el crédito se convirtió en el mecanismo personal para satisfacer una necesidad, la cual no se puede afrontar con el salario o ingreso actual; por ésta y otras razones, las personas piensan en obtener un crédito y pagarlo a un plazo predeterminado. Esto se logra por medio de la intermediación financiera, la cual dispone de diferentes tipos de crédito, dentro de los cuales se puede mencionar el de vivienda, vehicular, de consumo y las tarjetas de crédito.

Dentro de este contexto, esta investigación plantea como objeto de estudio, el análisis de los hábitos crediticios de los deudores en función de los diferentes tipos de créditos. Para ello resulta de suma importancia tener claras las condiciones que ofrecen las diferentes entidades bancarias, el conocimiento básico de dichos productos crediticios, el control que se debe tener y la capacidad de pago para afrontar tales créditos.

Esta propuesta abarcará a los estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional (UTN), con la finalidad de diseñar un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables, como una herramienta para la toma de decisiones relacionadas con las finanzas personales.

Con el propósito de guiar al lector, es importante destacar que el presente documento se desarrolla de acuerdo con el siguiente esquema capitular:

Capítulo I: se presenta el tema del proyecto, el planteamiento del problema de investigación, la justificación, el estado de la cuestión, el objetivo general y los objetivos específicos, la matriz de congruencia, así como los alcances y las limitaciones del estudio.

Capítulo II: se expone el marco teórico, donde se presenta el sustento conceptual de las variables de los objetivos de esta investigación, las teorías relacionadas con la investigación y los distintos subtemas que involucran, mediante consultas bibliográficas y documentales.

Capítulo III: se desarrolla el marco metodológico, en el cual se explica el enfoque, tipo de investigación, el diseño y validación, población y diseño muestra, las técnicas, métodos e instrumentos de recolección de datos, análisis y validación de la información.

Capítulo IV: plasma el análisis de resultados de la investigación, que compete a la situación actual de los estudiantes de la UTN y la base de la propuesta de implementación, la cual se desarrolla mediante figuras y análisis de las respuestas de la encuesta aplicada a los estudiantes.

Capítulo V: se describen las conclusiones y recomendaciones como resultado del presente proyecto, con el fin de concluir los objetivos y aportar recomendaciones con base en los resultados de la recolección y análisis de la información.

Capítulo VI: como resultado del tercer objetivo se desarrolla el programa del curso llamado “Uso, Control y Manejo de las Finanzas Saludables”, en el cual se encuentra la descripción del curso, el propósito general, los propósitos específicos, los contenidos, las

estrategias metodológicas, estrategias de evaluación, sistema de calificación, la bibliografía recomendada para impartir el curso y el cronograma de los temas que se aplicarán en el transcurso de las catorce semanas que dura el curso.

1.2 Tema

Análisis de los hábitos crediticios de estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables durante el año 2019.

1.3 Planteamiento del Problema

En la actualidad, la población a nivel mundial presenta una problemática en el área del endeudamiento, debido a la falta de conocimiento de los hábitos crediticios en finanzas personales. En Costa Rica se evidencia, por ejemplo, tal y como lo menciona un estudio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), tan solo la deuda actual por concepto de tarjetas de crédito de los costarricenses ascendía, a julio de 2018, a ₡1.303.776 millones, lo que corresponde a un 4,01% del Producto Interno Bruto (PIB).

Mediante esta investigación se pretende determinar cuán real es esta situación en relación con los hábitos crediticios de los estudiantes de la UTN y la necesidad de la implantación de un programa de finanzas saludables.

1.3.1 Pregunta de investigación:

¿Cuáles son los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna de Ciencias Administrativas, según su área de procedencia?

1.4 Justificación

Esta investigación se considera importante debido a que toma en cuenta un tema relevante para la sociedad costarricense y busca ponerlo en evidencia. Como parte del proyecto se propone investigar la educación financiera, teniendo como punto de partida la situación actual en el tema de endeudamiento. Al respecto, se podrá obtener indicadores y datos que servirán de análisis para la UTN en la toma de decisiones, de acuerdo con los resultados, mediante la elaboración de un programa sobre finanzas saludables y el acceso de los estudiantes a dicho programa.

Adicionalmente, al tratarse de un tema poco explorado, los datos que surjan resultan ser de particular interés para el bienestar material y, por ende, emocional de los estudiantes y sus familias. Además, el conocimiento manifestado contribuirá a futuras investigaciones en materia de educación financiera.

La UTN ha definido líneas de investigación para las diferentes carreras que la conforman. Dentro del área de socioeconomía, la carrera de Contaduría Pública ha determinado una serie de líneas de investigación específicas para orientar los trabajos finales de graduación de los postulantes al grado de licenciatura. Las líneas que fundamentan este trabajo son:

Responsabilidad social y contaduría pública: implicaciones éticas en el ejercicio profesional, aplicable a todos los sectores de un país, ya sean en el ámbito público, privado, financiero y otros negocios, así como el impacto social de las evaluaciones y recomendaciones del contador público para la presentación de información a terceros, o con

respecto a procesos de producción de bienes y servicios que adquieren personas, comunidades o países.

Bajo esta misma dirección, la Subárea Finanzas señala que se involucran los conocimientos para la adecuada administración del capital y la gestión de riesgos y rentabilidad, en la orientación financiera empresarial, cuyo fin es la adecuada utilización de fuentes de financiamiento y control de la gestión de la organización.

Con base en lo anterior, se puede determinar que este trabajo busca una concordancia entre la aspiración de la Universidad al servicio de la ciudadanía y la investigación como proceso de mejora continua, mediante propuestas acordes al diario vivir que experimenta la población costarricense.

1.5 Estado de la Cuestión (Antecedentes)

A lo largo de la historia, el crédito se ha convertido en una herramienta de mucha utilidad para las diferentes sociedades. En la época helénica (la Grecia Clásica), el crédito fue utilizado por los comerciantes y negociantes para acrecentar sus empresas. Durante la época de los romanos (el Imperio), los más poderosos se aprovechaban de los campesinos y los despojaban de sus tierras cuando estos no pagaban sus deudas; mientras en los siglos XIX y XX, el crédito se usó para reactivar la economía. (Morales y Morales, 2014, p. 2).

La Antigüedad.

En esta época aún no se conocía la moneda, lo que se desarrollaba era el intercambio de diferentes productos, donde los cereales –la cebada, por ejemplo– eran los que regulaban la mayoría de las transacciones. Al mismo tiempo se realizaban los intercambios de metales como el oro y la plata. Por ejemplo, el Código de Hammurabi (3.800 años a. C.) reglamentaba el préstamo y el depósito de mercancías; en él se hace mención por primera vez en la historia del contrato de comisión. (Morales y Morales, 2014, p. 2).

Para esta época, según Bauche (1978):

Los sacerdotes de Uruk fueron los primeros banqueros de que se tiene noticia, ya que el templo recibía los dones habituales y las ofrendas ocasionales de los jefes de la tribu, así como de particulares deseosos de obtener favor divino. Disponía de considerables recursos que hacía fructificar al conseguir préstamos. El templo prestaba cereales a interés de los agricultores y a los comerciantes de la región; igualmente ofrecía adelantos a los esclavos para redimirse y a los guerreros caídos prisioneros para ser libertados. (p. 1).

La Grecia Clásica.

El hecho de mayor relevancia se da con la aparición por primera vez de la moneda en Grecia, lo cual ocurrió por el año 687 a. C. y vino a revolucionar el régimen económico establecido por siglos. Así lo menciona Bauche (citado en Morales, 2014):

Los banqueros griegos fueron primeramente comerciantes en dinero: aceptaban depósitos por los cuales el cliente recibía, a veces, un interés; con estos fondos de empréstito y con sus recursos propios, concedían, a su vez préstamos. Éstos se hacían de la cosa más diversa (piezas de cuero, navíos y mercancías); a veces era exigida una fianza. (p. 1).

Luego de evidenciar los primeros registros del crédito a escala mundial, con respecto a Costa Rica todo inicia con la llegada de los españoles (periodo de conquista y el colonial, que va de 1502-1821). Según Chacón (2012), Costa Rica dependía de las decisiones del reino español y de las casas de cambio coloniales para obtener su moneda metálica. En ese momento era un sistema monetario bimetálico (oro - plata); además, para esta época la demanda de la moneda era escasa, pues la comercialización era reducida debido a la limitada población que consumía telas, algunos víveres o licores, los cuales requerían de monedas para conseguirlos. En los últimos 50 años del régimen colonial (1770-1820) surge un producto generador de divisas, el tabaco, y al mismo tiempo se daban los efectos del comercio libre, decretado a partir 1778 para las colonias españolas; ello fomentó una monetización más acelerada de la economía.

De acuerdo con Chacón:

La moneda siempre circuló (...) pero se concentró en los grupos económicamente más fuertes (militares, oficiales de gobierno, comerciantes y clero), (...) mientras

que el resto de la población basó la mayoría de sus transacciones en el trueque y la utilización del cacao como moneda. (2012, p. 99).

Con base en la cita anterior, es importante mencionar la gran trascendencia que tenía el cacao, pues incluso llegó a convertirse en el medio de cambio, el cual se mantuvo hasta 1850 para luego desaparecer.

Según Viales (2012):

Para el periodo de 1821 a 1896, como hecho relevante se puede citar el gran desorden monetario debido a la implantación de un nuevo esquema que trajo orden en este campo. El autor cuenta de que no se lograba establecer una moneda ya que el sistema monetario español era aún a inicios del siglo XIX la referencia mundial, donde la plata era la moneda de mayor uso en el comercio, se podría esperar que de mantuviera rigiendo en América, ya que era el lugar donde se originaba más plata, pero más bien se dio un desorden monetario. La historia dice que para Costa Rica, durante el siglo XIX la situación fue similar, se daba la utilización de las monedas de plata, en su mayoría emisiones de países sudamericanos y México, así como monedas de Europa y Estados Unidos. (p. 238).

Un hecho atinente para esta investigación fue la expansión del cultivo de café. Así lo deja en evidencia la investigación realizada por la Universidad Estatal a Distancia (UNED, 1997). En Costa Rica, la expansión del cultivo del café se dio entre 1843 y 1870, y fue la causa de cambios tanto en los patrones de financiamiento, como en los campos socioeconómico y político en el país.

Según el estudio de la UNED:

Se da una consolidación de la clase hegemónica: los cafetaleros, que toman el control del Estado. Conforme la expansión cafetalera se fue incrementando, los precios de la tierra y mano de obra, y los costos de las técnicas para el cultivo y beneficiado fueron creciendo, lo que hizo necesario el financiamiento externo proveniente de casas comerciales inglesas. Estas casas comerciales concedían crédito sobre las cosechas, empleando representantes y compañías comerciales costarricenses, las cuales a su vez prestaban a pequeños y medianos propietarios, muchos de los cuales perdieron sus propiedades por no pagar sus deudas. Se puede afirmar que con el control del crédito estos cafetaleros comerciales adquirían tierras, beneficios y subordinaban con los mecanismos de crédito impuestos a medianos y pequeños productores. (p. 1).

Este acontecimiento marcó el inicio del financiamiento en Costa Rica, lo cual evolucionó la economía. Esto dio paso al surgimiento del primer banco en Costa Rica. Así, a mediados del siglo XIX, entre 1847 y 1849, durante la administración del Dr. José María Castro Madriz, se empezaron a realizar los primeros intentos para la creación del primer banco, aunque fracasaron, pues fue hasta el 2 de junio de 1857, bajo la administración de Juan Rafael Mora Porras cuando se realiza la firma del contrato Medina-Escalante. En este contrato se establecía la creación de un banco emisor exclusivo cuyo nombre sería Banco Nacional Costarricense. (UNED, 1997).

Luego de evidenciar los antecedentes, se realizó el abordaje de estudios internacionales y nacionales, los cuales sustentan el tema de investigación dando un peso a nivel de información y correlación con el proyecto.

El trabajo realizado por Castro, Delgado y Rodríguez para la *Revista Internacional de Administración y Finanzas* (2014), titulado “Uso y manejo del crédito en los estudiantes universitarios”, buscaba conocer el uso, manejo y actitudes de los estudiantes universitarios con respecto de sus tarjetas de crédito; los resultados sugieren:

(...) encontramos [sic] que los estudiantes pagan a tiempo las tarjetas para quizás evadir pagos adicionales por concepto de intereses, pero el 60 por ciento admite que otros hacen sus pagos mensuales a la tarjeta cuando estos no pueden hacerlo. Esto puede ser indicio de mal uso de la tarjeta, mala planificación financiera o intervención de los padres para evitar problemas de crédito de sus hijos o de ellos como codeudores. Parece necesario sugerir que se estudien de cerca los elementos relacionados a [sic] la educación sobre planificación financiera desde edades preuniversitarias para así crear conciencia sobre el uso y manejo adecuado de recursos económicos de esos jóvenes y futuras generaciones. Interesantemente, la evidencia sugiere una aversión de la mayoría de los estudiantes a endeudarse y una preferencia por ajustes a su conducta para reducir sus gastos. La pregunta que surge es: ¿hasta qué punto hacen ajustes, hasta el punto de que otro esté dispuesto a cubrir sus deficiencias o dentro del alcance de sus recursos existentes? (p. 59).

El estudio realizado por Juan Carlos López Pereira (Colombia, 2016), titulado “*Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura*”, tuvo como objetivo efectuar la recopilación, revisión, organización y síntesis de la información contenida en documentos sobre finanzas personales producidos en los últimos 10 años, en el período 2006 a 2016; donde se obtuvo como parte de las conclusiones que:

Las finanzas personales existen desde hace varios siglos, casi desde que existe el dinero, pero no se habían definido como tales, y desde ese entonces habían sido

aplicadas de manera inadvertida por la población en general, pues todos tenemos que ver con el dinero en el día a día. A lo largo del tiempo las finanzas personales se han definido de múltiples maneras, tales y como concepto, herramienta, arte, ciencia y, recientemente, como disciplina o profesión, que se refiere a la manera como el individuo se relaciona con el dinero, los ingresos y los egresos. Sin embargo, a pesar de su importancia, estas no se habían estructurado como parte importante en los ámbitos educativos, ni tampoco al nivel de los textos y publicaciones afines. La incorporación de estos conocimientos se dejaba al azar y era adquirida de manera empírica por la mayor parte de la población. (p. 60).

Este interés se ha dado a raíz de los adelantos tecnológicos, la globalización, el manejo de la información en tiempo real, la continua complejidad que aparece en el escenario del manejo de las finanzas por los diferentes productos a los que se tiene acceso y, de manera muy importante, a raíz de las crisis vividas en las décadas recientes, donde se evidencia cómo una parte muy importante del problema ha sido la incultura financiera y la imprudencia de los inversionistas individuales, en el manejo de los productos de riesgo. Todo esto ha llevado a las diferentes entidades gubernamentales, educativas, reguladoras y a los Estados a considerar seriamente su implementación en los escenarios educativos y a diferentes niveles, no solo en los universitarios, sino también en secundaria y educación básica, así como a la población general, para lo cual se han diseñado estrategias orientadas a tal fin. Con esto se pretende proteger no solo al inversor, sino también a la economía global, de nuevas crisis como las que se han visto recientemente, y mejorar el desempeño macroeconómico de los países y de las diferentes economías mundiales. Es por ello que la tendencia encontrada en los documentos revisados es a considerar que las finanzas personales son la piedra angular no solo del crecimiento económico

individual, sino también del crecimiento, la estabilización y la protección de la economía mundial. (p. 60).

En relación con el trabajo de Hinostroza, denominado “*Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del Departamento de Junín*” (Universidad César Vallejo, Perú, 2018), se centró en la educación financiera, donde se expone la problemática que puede generar la falta de conocimiento sobre este tema:

En cuanto a la adquisición de información y conocimientos financieros, se concluyó que los estudiantes entrevistados declaran no conocer lo que es un producto financiero, tienen conocimientos empíricos sobre educación financiera, ya que aprendieron a administrar su dinero en casa o por necesidad, la mayoría de ellos depende de sus padres o su empleo actual, además el 35,71% cree que la educación financiera sirve para hacer sus cuentas. Así mismo, en el desarrollo de habilidades financieras se concluye que los entrevistados tienen escasos conocimientos de riesgos y prevenciones cubren las entidades financieras, el tipo de crédito pueden obtener según su necesidad financiera. Por último, en la dimensión toma de decisiones financieras, se concluye que el tipo de crédito al que recurren los estudiantes universitarios es a la tarjeta de crédito en un 51,65%, en tanto que demuestran características o inclinaciones a la morosidad de sus pagos, el 21,43% de los encuestados contestó que no ha podido pagar su deuda, el 12,09% manifestó que solo paga cuando puede, el 23,08% paga más del mínimo a tiempo, 22,53%... (p. 14).

El proyecto de Fanny Sierra, denominado “*Estudio de referencia de cómo los estudiantes de Finanzas y Contabilidad de la Universidad de Jaén, España, están administrando los recursos a través de las finanzas personales*” (Universidad de Santander,

España, 2018), tuvo como objetivo identificar el conocimiento y manejo de las finanzas personales de los estudiantes, donde se evidencia que:

A partir de este estudio se concluye que no es posible hablar homogéneamente de un buen manejo de las finanzas personales entre los estudiantes de Finanzas y Contabilidad de la Universidad de Jaén, debido a las diferencias que se encuentran en función de los grupos de edad, semestre y ocupación debido a que muchos de los estudiantes no trabajan y, en su defecto, dependen de sus padres. La etapa de desarrollo en la que se encuentran está asociada al promedio de edad, semestre, ocupación y a su estatus de residencia, es decir, si viven o no con sus padres, esto aparece como un factor determinante de los comportamientos responsables y de las actitudes de los jóvenes en materia económica y financiera. Esto se relaciona con que, quienes ya se independizaron, suelen planear más, llevar un mayor control de gastos y ahorrar. Se evidencia que algunos de los estudiantes usan sus ahorros para la satisfacción personal, como por ejemplo ir de compras, viajar, etc. Esto quiere decir que son indiferentes a invertirlos para un futuro; también se ve una parte de estudiantes que le dan un buen uso a su efectivo líquido, ya que estos optan por usar herramientas que le dan mayor retribución. Es de tener en cuenta y valorar la forma en que estos estudiantes invierten su dinero, por lo que usan herramientas que son ajenas para algunas personas debido que son de mayor riesgo, pero hay que tener en cuenta que estas generan mayor utilidad. (p. 61).

Es importante que las universidades y colegios implementen la educación de las finanzas personales, ya que estas entidades son ajenas a ello debido que solo se centran en enseñar las cosas básicas y no profundizan el uso de las diferentes herramientas que se pueden usar, también de llevar un control del dinero, qué hacer en caso de necesitar dinero sin necesidad de recurrir a los padres o de sobre

endeudarse. Las universidades enseñan sobre el comportamiento del mercado y sobre las finanzas corporativas, y dejan a un lado las finanzas personales no fijándose de la gran importancia que estas representan para la economía. (p. 61).

El trabajo de Rosavell Huaranca, denominado “*Las finanzas personales y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica, periodo 2017*” (Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, 2019), tuvo como objetivo evidenciar la relación de las finanzas personales con la productividad en el trabajo de los funcionarios de la municipalidad, a partir de lo cual nos demuestra que:

En base a [sic] los resultados obtenidos se hace posible afirmar que los resultados de la investigación coinciden con otras investigaciones. Las finanzas personales son la gestión financiera que requiere un individuo o unidad familiar para presupuestar, ahorrar y gastar sus recursos monetarios a través del tiempo, teniendo en cuenta los riesgos financieros y los acontecimientos futuros de su vida. La productividad laboral en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que alguien es productivo en la medida que tiene mejores desempeños. La presente investigación se basa en que en estos tiempos, donde la productividad laboral es importante para las empresas e instituciones, porque de ello depende la magnificación y adecuada prestación de servicios como es el caso de una Municipalidad, ya que el trato es directo entre los usuarios y los trabajadores, y determinarán la imagen que se da a la ciudadanía, es necesario entender si por la situación surgida existe una relación entre las finanzas personales de los trabajadores y su productividad laboral dentro de su centro de trabajo. (p. 151).

Por otra parte, para efectos de Costa Rica se logró encontrar el estudio realizado por Karla Villalobos, titulado “*Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del cantón Central de la provincia de Puntarenas, desde el año 2015 hasta el año 2017*” (Universidad Técnica Nacional, 2018), cuyo objetivo fue establecer los factores que influyen en la morosidad de los créditos de consumo de los clientes del Banco de Costa Rica en la ciudad de Puntarenas. Entre sus conclusiones se encuentra que:

Los créditos de consumo brindados en los años del 2015 al 2017 por el Banco de Costa Rica, sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas, son los que tienen la morosidad más alta. • Los créditos de consumo que otorga el Banco de Costa Rica sucursal ubicada en distrito Primero cantón Central de la Provincia de Puntarenas son adquiridos por los clientes con irresponsabilidad al no necesitarse garantías reales. • Existe una afectación directa al Banco de Costa Rica en relación con las estimaciones para cuentas incobrables, los ingresos por intereses, la calificación de la Sugef y la reserva que debe tener el Banco para cubrir estas pérdidas por morosidad. (p. 91).

Como parte de esta investigación se buscará comprobar si los estudiantes de la UTN tienen el conocimiento adecuado de información básica y necesaria para el manejo de créditos y tarjetas de crédito, la cual está descrita en el *Reglamento de tarjetas de crédito y débito*, Decreto Ejecutivo N. ° 35867-MEIC, (2010):

(...) Al tenor de lo establecido en el artículo 67 de la “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”, los emisores de tarjetas de crédito y de débito están obligados a entregar con carácter de declaración jurada, en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la información necesaria para

realizar trimestralmente un estudio comparativo de tarjetas de crédito y de débito, sin necesidad de que se le requiera en forma expresa para cada período (...).

Adicionalmente, es importante considerar si los deudores de créditos aprovechan o investigan las implicaciones de adquirir un crédito o una tarjeta de crédito; es decir, sopesar aspectos como tasas de interés, intereses moratorios, seguros, pago mínimo, pago de contado, entre otros, los cuales se desarrollan también con base en el citado reglamento del MEIC (2010):

(...) El emisor está obligado a informar al consumidor, de conformidad con lo previsto en los artículos 32 y 34, de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el artículo 43 del Reglamento a dicha Ley, toda la información relacionada con la utilización de tarjetas de crédito y débito. Para ello deberá entregar un resumen de condiciones o folleto explicativo (...).

Como ya se refirió, el MEIC realiza trimestralmente un informe sobre las tarjetas de crédito, que será tomado como base para esta investigación, pues reúne toda la información de los diferentes emisores del país. Esto lo convierte en un documento orientador sobre la realidad nacional con respecto del tema por desarrollar. En ese sentido, el objetivo del informe del MEIC (2018) es:

(...) Presentar un análisis de los aspectos relevantes de las tarjetas de crédito disponibles en el país, con base en parámetros vigentes al 31 de enero de 2018, así como brindarle información actualizada al tarjetahabiente con relación a [sic] ocho factores que podrían ser de su interés para una toma de decisión (...).

Existe una iniciativa de varias instituciones públicas y privadas ante la problemática nacional en torno a las finanzas personales y familiares, y los serios problemas de

endeudamiento, por lo que buscan implementar un programa de finanzas, tal como lo menciona la página de la UNED (2019):

Bajo el concepto universidad-empresa e institucionalidad pública, la Universidad Estatal a Distancia (UNED), la Escuela de Ciencias de la Educación a través del Programa de Capacitación y Desarrollo Profesional (PCDP) y la carrera de Administración Educativa, han impulsado una alianza estratégica de carácter público – privado, con la participación del Ministerio de Educación Pública (MEP) y el BAC Credomatic, que permite mejorar y educar acerca del manejo de las finanzas.

El trabajo articulado a realizar entre la UNED, el MEP y BAC Credomatic, tiene la finalidad de implementar un curso para docentes de una duración de 6 meses, que inició el 6 de mayo y que tienen entre sus diversas tareas la educación financiera de los jóvenes, como parte de una política nacional para enfrentar la problemática del endeudamiento de las personas en el país. (p. 1).

El gobierno, bajo la directriz del Presidente de la República Carlos Alvarado, con la creación del Programa de Crédito de Salvamento para Personas Sobre endeudadas, con la ayuda de los bancos estatales, buscan brindar una opción de refundir las deudas; como parte del beneficio de este crédito está la opción de cancelar deudas no reguladas por la Sugef y su tasa de interés. Como un punto de importancia se debe mencionar que es un crédito con garantía hipotecaria, por lo que deja por fuera a las personas que no dispongan de esa garantía. El primer banco en brindar este crédito es el Banco de Costa Rica, como fue presentado en la página de la Presidencia de la República (2019), así como lo mencionan el Presidente Carlos Alvarado y el Presidente del BCR, Douglas Soto:

“Para nosotros [sic] es muy satisfactorio unirnos al llamado del Gobierno Central para que las personas y familias tengan acceso a productos de crédito que les permitan mejorar su liquidez y así sanear sus finanzas. Estas dos opciones de crédito refuerzan nuestro compromiso de continuar aportando al desarrollo económico y social de nuestro país”, aseveró Douglas Soto Leitón, Gerente General, BCR.

“Nos [sic] alegra ver cómo la banca pública está demostrando su compromiso con las familias que viven una situación de alto nivel de endeudamiento, trabajando para y por la gente, ofreciendo soluciones concretas”, comentó el presidente Alvarado.

El mandatario aprovechó para solicitar a los diputados su apoyo para los proyectos que fueron presentados en la convocatoria a sesiones extraordinarias, que pretenden aliviar el bolsillo de los costarricenses y ampliar el alcance de estos programas. (p. 1).

En la actualidad, los diputados de la República contemplan la aprobación de una ley que regule las tasas de interés de las tarjetas de crédito interponiendo un tope del 39%, esta iniciativa se viene presentando desde hace varios años pero no se ha logrado aprobar esa ley. Un 64% de los emisores de tarjetas de crédito que ofrecen los bancos y emisores comerciales, poseen intereses superiores a la tasa de usura a la que aspira el proyecto de ley tramitado en el Congreso mediante el expediente N.º 20.861. Para este proyecto es importante mencionar una nota presentada por el *Semanario Universidad* (2020), titulada “Plan de usura forzará baja de intereses en 64% de los emisores de tarjetas de crédito”, la cual menciona la regulación que tendría y la afectación de los emisores de tarjetas de

crédito. Esta nota es de importancia para este proyecto, ya que evidencia la poca regulación que tienen actualmente las tarjetas de crédito, tal como lo detalla el citado artículo:

(...) Con una última metodología —en cuatro meses, los diputados consideraron cuatro de ellas—, el proyecto propone, tal y como está, un máximo del 39% para créditos en general (en los que incluyen tarjetas de crédito) y un máximo del 55% para microcréditos (es decir, préstamos menores a ₡675.300).

Con estas posibles restricciones, los datos del MEIC señalan que 14 entidades emisoras, de un total de 31, tendrán que replantear los intereses de 273 tipos de tarjetas de crédito (58,21% de los tipos de plásticos); en otras palabras, más de la mitad del mercado de tarjetas tendrá que redefinir los productos que ofrecen a los consumidores.

Otros productos financieros también deberán modificar sus contratos, pese a que no existe información comparativa sobre las tasas en el resto de créditos que ofrecen bancos y comercios; si bien según normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), las entidades supervisadas deben “mantener a disposición del público, de manera permanente y actualizada, información de las características y precios de cada uno de los servicios y productos financieros”, normalmente, se incumple. (p. 1).

Sobre este mismo tema de las tarjetas de crédito, el *Semanario Universidad* (2020) publicó una nota titulada “Consumidores deben atravesar laberinto para cerrar tarjeta de crédito”. Este artículo demuestra la dificultad con la que los tarjetahabientes tienen que lidiar para cancelar o deshacerse de su tarjeta a la hora de realizar esta solicitud:

Si usted tiene una tarjeta de crédito es probable que sepa lo sencillo que puede resultar obtenerla, incluso en muchas ocasiones con una sola llamada le hacen el

trámite y se la llevan hasta su casa o trabajo. Pero cuando una persona desea cerrar la cuenta y dejar de utilizarla la historia es totalmente otra. Es una misión casi imposible y el cliente debe pasar por un laberinto y miles de cuestionamientos antes de lograrlo.

Las estrategias de los bancos son variadas y distintas, pero todas se caracterizan por hacer un esfuerzo sobrenatural para no dejar a la persona cerrar la tarjeta. Ya sea que lo obliguen a hacerlo a través de un *call center*, que por lo general es atendido en otro país, o que tenga que responder a miles de preguntas sobre la razón por la que ya no la quiere y hasta recibir un trato indignante cuando la decisión es contundente.

En términos generales, la importancia de la implementación de las finanzas saludables en los estudiantes es muy alta, ya que permite contar con la información, conocimiento y controles adecuados para el manejo de las finanzas personales. Los documentos anteriormente mencionados servirán de guía para lograr los objetivos del estudio.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general.

- Realizar un análisis de los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional mediante un estudio técnico, para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables durante el año 2019.

1.6.2 Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de conocimiento y control crediticio que tienen los estudiantes de la franja horaria nocturna.
- Realizar un estudio técnico de los hábitos crediticios actuales de los estudiantes según la sede de procedencia.
- Diseñar un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables.

1.7 Alcances y Limitaciones

1.7.1 Alcances.

El alcance de este proyecto es la elaboración de un estudio técnico de los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna del Área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), que permita determinar el conocimiento, uso y control de las tarjetas de crédito y otros créditos. Es importante mencionar que se tuvo alcance solo a cuatro sedes las cuales son las siguientes: Sede Central, Sede de Guanacaste, Sede del Pacífico y Sede de San Carlos.

El alcance de esta investigación es descriptivo, pues se procura describir los hábitos crediticios de los estudiantes de la UTN. Según Hernández, Fernández y Baptista, (...) “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (2014, p. 92).

Además, este proyecto contempla solamente su realización, aunque no su ejecución, pues esa será estrictamente una decisión de la Universidad y de los estudiantes, quienes tendrán a su alcance un documento formal con los resultados del estudio, al igual que un programa de finanzas saludables a su disposición.

1.7.2 Limitación temporal y espacial.

Para esta investigación se considera una limitación el aspecto de la población sujeto de estudio, ya que no fue posible acceder a los estudiantes de la Sede de Atenas debido a que, según la información suministrada por el Registro universitario, en dicha sede no existía población durante el tercer cuatrimestre del periodo 2019 en la franja horaria nocturna, para las carreras de las Ciencias Administrativas.

1.8 Matriz de Congruencia Interna

Título:	Análisis de los hábitos crediticios de estudiantes de la franja horaria nocturna del Área de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables durante el año 2019.	
Tema:	Análisis de los hábitos crediticios de la población estudiantil universitaria.	
Objetivos		Pregunta de investigación
General	Realizar un análisis de los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional, mediante un estudio técnico, para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables durante el año 2019.	¿Cuáles son los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna de Ciencias Administrativas, según su área de procedencia?
Específico 1	Determinar el nivel de conocimiento y control crediticio que tienen los estudiantes de la franja horaria nocturna.	¿Cuál es el nivel de conocimiento y control crediticio de los estudiantes de la franja horaria nocturna de la Universidad Técnica Nacional?

Específico 2	Realizar un estudio técnico de los hábitos crediticios actuales de los estudiantes según la sede de procedencia.	¿Cuáles son las diferencias de los hábitos crediticios actuales de los estudiantes según su procedencia?
Específico 3	Diseñar un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables.	¿Qué programa se recomendaría para el fortalecimiento de las finanzas saludables en los estudiantes universitarios?

Capítulo II. Marco Teórico

Para fundamentar teórica y conceptualmente esta propuesta de investigación; se definirán conceptos generales y específicos que son de gran importancia para el análisis y comprensión de los datos; además muestra una guía al lector sobre las principales teorías relacionadas con el tema de estudio.

- Control

Como punto de partida está el término control, relacionado con la presente investigación, pues este representa un proceso de verificación del desempeño con respecto al manejo de los hábitos crediticios de los estudiantes de la UTN. El control usualmente implica una comparación entre rendimiento esperado y el rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, con el fin de tomar las acciones correctivas cuando sea necesario.

Según Silvia Elena Flores Orozco,

La función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos en la organización y de los planes ideados para alcanzarlos. (2015, p. 120).

Por medio de la acción de controlar se evitan cometer errores de forma reiterada, y como consecuencia se puede visualizar los factores que se deben tomar en cuenta en una próxima situación similar, pero utilizando como referencia experiencias pasadas o de otras personas.

- **Conocimiento**

Asimismo, para comprender el primer objetivo de esta investigación, es conveniente exponer el significado de conocimiento en el cual se encuentran los estudiantes de la UTN, con este estudio se pretende evidenciar que conocen los estudiantes en materia de hábitos crediticios, es importante mencionar que el proyecto busca encontrar el porcentaje en el que se encuentran los estudiantes de igual manera es relevante realizar un estudio previo de análisis antes de adquirir un producto de crédito es en este momento que el conocimientos de los hábitos crediticios juega un papel esencial, a continuación se detalla el concepto (Significados.com, 2020):

El conocimiento es la acción y efecto de conocer, es decir, de adquirir información valiosa para comprender la realidad por medio de la razón, el entendimiento y la inteligencia. (p. 1).

- **Crédito**

Por consiguiente, se debe tener claro que es un crédito siendo el objeto de estudio de esta investigación, el crédito es la compra de un bien o recursos económicos que se pueden obtener a un plazo determinado el cual será cancelado en cuotas mensuales con los interés pactados o en el contrato, es importante tomar en cuenta que un crédito involucra gastos de formalización y comisiones interpuestos por la entidad bancaria en la que los estudiantes soliciten este producto, según el banco de Costa Rica (BCR) define crédito como:

Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. El crédito bancario (en términos más estrictos, apertura de crédito en cuenta

corriente), es un contrato por el cual la Entidad Financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y sumándole una comisión según los plazos pactados. (2018, p. 1).

Según Conceptos.com, el término crédito viene del latín *creditum*, el cual se traduce como “cosa confiada”.

Un crédito bancario es un voto de confianza que un cliente recibe al obtener dinero de una entidad financiera, ya sea pública o privada. Las entidades financieras son aquellas que captan dinero de sus clientes mediante operaciones pasivas y lo prestan a tasas más altas de las que lo reciben, en operaciones activas. Por supuesto, esa confianza se basa en que el cliente pruebe su solvencia (se pide, por ejemplo, que acredite ingresos suficientes y que sea propietario de inmueble). Mediante el crédito el cliente obtiene disponibilidad de efectivo y el Banco, los intereses por el uso del dinero. (Conceptos.com, 2020).

- Emisor

Además, en Costa Rica emiten créditos las entidades financieras o entidades emisoras, las cuales representan a todas esas entidades, personas, cooperativas o asociaciones las cuales emite el producto de crédito, quienes por consiguiente determinan los requisitos, condiciones, gastos, intereses entre otros que deben seguir los estudiantes para poder obtener dicho producto.

Por otra parte, la palabra emisor se utiliza para referirse a dichas entidades, las cuales pueden ser tanto bancos públicos como privados. Entre los bancos privados más conocidos en Costa Rica están el Banco Davivienda de Costa Rica, BAC San José, Banco Lafise, Banco Cathay, Scotiabank de Costa Rica; y los bancos públicos: Banco Nacional de

Costa Rica, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco de Costa Rica. Además, existen otras entidades financieras que también emiten tarjetas de crédito, tales como Coocique, R. L., Coopenae, R. L., Cooprole, R. L., Creedecop, R. L., entre otras.

- Tipo de crédito

Las entidades financieras ponen a disposición de sus usuarios diferentes tipos de crédito, con esta investigación se pretende demostrar cuales son los productos más utilizados por los estudiantes en créditos, así como las diferentes necesidades que los impulsan a obtener un crédito, dentro los productos más reconocidos u ofrecidos por los emisores se encuentran las tarjetas de crédito, créditos de consumo, crédito de vivienda y crédito vehicular, entre otros.

- Tarjetas de crédito

Además, este producto es de consumo personal por el cual los estudiantes adquieren una tarjeta por un monto negociado con la entidad bancaria, normalmente las tarjetas se manejan sin garantía por lo cual estas mantienen tasas de interés muy altas, las mismas se asignan de diferentes maneras ya que las entidades financieras utilizan diferentes estrategias para llamar la atención de los estudiantes sea por promociones, por llamadas telefónicas o porque los estudiantes la solicitan, cabe mencionar que en la actualidad en Costa Rica el producto con mayor endeudamiento son las tarjetas de crédito, dentro de esta investigación se podrá encontrar si esta realidad se ve reflejada en los estudiantes de la UTN.

Por su parte, José Banda (2016, agosto, 4) manifiesta que la tarjeta de crédito es:

Las tarjetas de crédito son tarjetas de plástico compuestas por una banda magnética o un microchip y que constituyen una forma de financiación que permite a los titulares de las tarjetas pagar por productos o servicios sin necesidad de disponer de dinero en efectivo o cheques. Pueden ser emitidas por una entidad bancaria o financiera, una tienda o un proveedor de servicios y tienen la capacidad de prestar dinero al titular con el fin de que este devuelva dicha cantidad en un plazo de 30 días sin interés. Si al finalizar el mes estipulado, el titular no paga el préstamo, la entidad emisora de la tarjeta podría cobrar un alto porcentaje de interés al usuario de la tarjeta. (p. 1).

- Crédito hipotecario

Otra definición necesaria de tomar en cuenta es la referida al crédito hipotecario, este es un crédito que involucra directamente como garantía un bien, dentro los bienes recibidos en este tipo de crédito se encuentran las viviendas, lotes, entre otros. Este crédito es de consumo personal con una tasa accesible en comparación al de consumo fiduciario o sin garantía, según Monserrat crédito hipotecario es:

Es un préstamo de dinero que hace una entidad financiera (si bien podría ser un particular) a un particular o empresa (el prestatario), a cambio de unos intereses determinados y con un vencimiento cierto, cuya garantía de devolución es una hipoteca sobre un bien inmueble. (2018, p. 1).

- Crédito hipotecario de vivienda:

Sucedre cuando el crédito para la compra de un bien inmueble, como una vivienda, es respaldado por una garantía hipotecaria; en otras palabras, si el deudor en algún

momento deja de pagar las cuotas del préstamo, entonces el acreedor se deja el activo hipotecado. Normalmente este tipo de crédito se maneja en plazos de 15, 20, 25, 30 o hasta un máximo de 40 años debido a las grandes cantidades de dinero y el riesgo que representan para el acreedor.

La garantía real del bien hipotecado dota de mayor seguridad a la operación, lo que supone menos riesgo para la entidad financiera. Por ello, y por las elevadas cantidades que se solicitan para comprarse una casa, los plazos para su devolución son más largos y los tipos de interés inferiores a los de los préstamos personales. Ambos elementos caracterizan sobre todo a los préstamos hipotecarios. (*Plan de Educación Financiera*, CNMV y Banco de España, 2010).

- Crédito de consumo personal:

A diferencia del crédito hipotecario de vivienda, el crédito de consumo personal normalmente tiene un plazo máximo de 5 a 7 años, la tasa de interés es más elevada y la garantía que debe aportar los estudiantes normalmente es su cédula, domicilio, constancia salarial o certificación de ingresos; en la mayoría de ocasiones solicitan un fiador cuya capacidad de pago sea igual o mayor a la del deudor; además, es importante mencionar que en la actualidad, estos préstamos de consumo personal son otorgados por entidades financieras y no financieras, un ejemplo de entidades no financieras son las casas comerciales, tiendas y asociaciones solidaristas, entre otras.

El crédito de consumo surgió con el fin de cubrir la satisfacción de una necesidad de consumo de las personas que no tienen una capacidad económica presente para cubrir su costo en efectivo. Como se utiliza para consumir bienes materiales, es un préstamo en el que el deudor recibe una suma de dinero en sus manos que se

compromete a reintegrar a la institución o empresa financiera que se lo otorgó, en un plazo pactado y con ciertos intereses (que dependen de la tasa de interés del financiamiento). (*Crédito Real*, 2017).

Según el Banco de España (2018):

Los préstamos personales y los créditos al consumo son los productos que permiten financiar la adquisición de bienes duraderos (un coche, muebles, etc.), pagar un máster, realizar un viaje, etc. Suelen ser más fáciles de obtener que un préstamo hipotecario, aunque resultan más caros porque los intereses que hay que pagar al banco son más elevados. (p.1).

- Crédito fiduciario de consumo personal:

Son destinados a financiar actividades personales de consumo, tales como viajes, reparación de vehículo, gastos médicos, cancelación de deudas, gastos de estudio, entre otros. Es decir, este tipo de préstamo es flexible al no imponer restricción en cuando al uso del dinero que se le prestó. Al igual que el crédito de consumo personal, la garantía debe ser con fiador y presentar cédula, domicilio, constancia salarial o certificación de ingresos. Las entidades financieras, en la mayoría de los casos, ofrecen un monto máximo de €5 millones a un plazo máximo de 7 años.

- Crédito prendario vehicular:

Este tipo de crédito es utilizado específicamente para financiar bienes muebles, tales como vehículos, camiones, entre otros. En la mayoría de las ocasiones, el emisor pone la restricción de que los vehículos a financiar solo pueden tener menos de 10 años de antigüedad, esto debido a que la vida útil es muy corta; por lo tanto, se deprecia muy

rápidamente hasta al punto de que a los 10 años su valor fiscal es muy bajo o en algunos casos es cero. En promedio los préstamos para compra de carro nuevo rondan los ₡16 millones y para carro usado aproximadamente ₡8 millones.

Existen dos tipos de crédito vehicular: el prendario y el *leasing*. En el caso del prendario, se acepta pagar el monto financiado más el cargo financiero acordado, durante un plazo definido que normalmente es de 8 años máximo.

Por otra parte, según la Comisión Federal de Comercio, el crédito *leasing* es:

...cuando se adquiere un vehículo por medio de un *leasing*, o alquiler con opción de compra, usted tiene derecho a usarlo por la cantidad de millas y meses acordados en el contrato de *leasing*. Cuando termina el *leasing*, usted puede devolver el vehículo, pagar los cargos y gastos de terminación del *leasing*, y ‘marcharse’. Si su contrato establece una opción de compra, usted puede comprar el vehículo por el precio adicional acordado, esta opción de compra es una cláusula típica de los contratos de *leasing*. En la mayoría de los casos, si usted termina el contrato de *leasing* antes de tiempo tendrá que pagar un cargo por terminación anticipada que puede ser bastante considerable. (Comisión Federal de Comercio, 2020).

- Crédito de línea blanca:

Se refiere a la venta de artículos para el hogar, normalmente son cadenas comerciales, como por ejemplo, en Costa Rica se encuentra Importadora Monge, Casa Blanca, Gollo, el Verdugo, entre otros; que según el Código de Comercio no debe sobrepasar el 30% en las tasas de interés y la garantía que debe aportar el deudor normalmente es su cédula, domicilio, constancia salarial o certificación de ingresos.

Las casas comerciales que ofrecen créditos de línea blanca estudian a los estudiantes interesados en adquirir los artículos a crédito a través de sistemas de consulta que les permiten ver si ha tenido créditos anteriormente y si ha quedado moroso o manchado en la Sugef; adicionalmente, piden requisitos para disminuir el riesgo, como por ejemplo, un fiador y dos o tres personas de contacto, para darle seguimiento al cobro en caso de impago.

-Deudores

Para esta investigación se debe tener claro que los estudiantes de la UTN se les conoce como deudores, al ser las personas directas para investigar y quien solicitan un crédito, esto se define como deudor, según Eva Zamora (2020):

Deudor es la persona física o jurídica que está obligada al cumplimiento de una prestación económica y que responde de ello con su patrimonio presente y futuro.

Mientras que a las personas que utilizan las tarjetas de crédito se les llama persona afiliada o persona tarjetahabiente; según el Banco de Costa Rica, tarjetahabiente se define como “persona física titular de una tarjeta o wearables de crédito del BCR o persona física extendida de una tarjeta de crédito Pymes” (BCR, 2019, abril, 04); de manera que para el desarrollo de este trabajo se van a utilizar indistintamente los términos usuario, afiliado o tarjetahabiente los cuales van relacionados directamente con los estudiantes de la UTN.

Los deudores, al adquirir un crédito, van acumulando un historial conforme pagan el crédito, lo que también se puede conocer como hábitos crediticios, los cuales evidencian el comportamiento de pago o costumbres que caracterizan al deudor, es la forma en la que los estudiantes manejan bajo diferentes hábitos personales sus ingresos o deudas económicas.

-Historial Crediticio

Aquello que muestra el comportamiento que han mantenido los estudiantes cuando le han otorgado créditos: si los paga a tiempo, si se ha demorado en pagarlos, así como cuántos ha adquirido desde el primero que le otorgaron. Esto, junto con otras variables, les permite a las entidades financieras saber si usted es “conveniente” o no y hasta qué monto, para ser beneficiario de un crédito. (Anónimo, 2018, p. 2).

A partir de lo anterior se debe tener presente que los diferentes tipos de crédito se diferencian por su garantía, la cual puede ser fiduciaria, hipotecaria o prendaria. En algunas ocasiones se puede dar crédito sin garantía, como en el caso de las tarjetas de crédito.

- Garantía del crédito:

El emisor del préstamo necesita tener un respaldo cuyo valor sea equivalente o mayor al del monto del préstamo, de manera que en caso de que el deudor no pueda seguir pagando, el acreedor tiene el derecho legal de quedarse con dicha garantía. Es importante destacar que a las entidades financieras no les beneficia quedarse con la garantía, debido a que no representa liquidez inmediata, pues deben gestionar la venta de dicho bien mueble o inmueble para recuperar la inversión y, en ocasiones, pasan años para venderlo.

Cuando se solicita un préstamo a una entidad financiera con algún fin, ésta exige algún tipo de garantía, es decir, algún respaldo para satisfacer la devolución del dinero. Así, el prestatario (la persona que recibe el dinero) tiene que ofrecer alguna prueba que sirva como aval para quien otorga el préstamo (por ejemplo, una nómina de su salario mensual o la hipoteca de la vivienda, entre otros). Este tipo de requisitos actúan como garantía de pago. En la mayoría de las operaciones finales,

para obtener un crédito se utiliza una garantía real o bien, una garantía personal y ambas forman parte de un concepto general, la garantía crediticia. (Javier Navarro, 2015).

- Condiciones de los créditos:

Existen muchos factores que se deben contemplar en la negociación a la hora de obtener un crédito, estos deben ser un acuerdo entre ambas partes y debe quedar plasmado por escrito en un contrato; entre estos se encuentra el monto, la moneda, la tasa de interés, composición de la tasa de interés (es decir, si es fija o variable, según las tasas de referencia internacionales), el plazo, los gastos de formalización, gastos y comisiones administrativas, costo del avalúo en caso de los bienes inmuebles, multa por pago anticipado al principal, fiador, beneficiarios finales, tasa de interés por mora, fecha de inicio y finalización del préstamo, cantidad de cuotas, fecha de pago de la cuota mensual, garantías prendarias o hipotecarias, intereses devengados, seguros y costos asociados, entre otros.

- Comisiones y gastos de formalización:

En el momento que los estudiantes adquieren un crédito en una entidad financiera , esta procede a cobrar un monto a la hora de formalizar un préstamo, el cual incluye gastos relacionados con la gestión por parte de los empleados de la entidad, como por ejemplo, lo que cobra el abogado por realizar la documentación del contrato y el protocolo necesario para la formalización del préstamo; depende del tipo de crédito, en algunos casos también se incluye el monto que el banco le va a pagar al perito para realizar el avalúo en el caso de crédito hipotecario; por otro lado, cuando se trata de un préstamo personal, como es el caso de las tarjetas de crédito, a veces se incluyen gastos administrativos, como el costo de la tarjeta de plástico y el costo del transporte por llevársela a su domicilio.

Según el Sistema Costarricense de Información Jurídica, para el Banco de Costa Rica:

1- Los gastos de formalización de operaciones nuevas y prórrogas al vencimiento definitivo en colones y dólares tienen un mínimo de 0,00% a un máximo del 5%. Para créditos abiertos se cobrará cada vez que se realice una operación derivada del contrato de crédito abierto.

2- No se cobrará la comisión de formalización en los contratos que se realicen de líneas de crédito revolutivas; tampoco se cobrará la comisión de formalización a las tarjetas de crédito.

3- Para créditos damnificados por desastres naturales se cobrará un 0,5%, para créditos de vivienda para pensionados y ayuda social un 1%.

4- Se aplicará un 50% de la comisión a las personas físicas cuyo salario o pensión es depositado en una cuenta del BCR, a excepción del crédito vivienda para pensionados y crédito damnificados por desastres naturales. (Sistema Costarricense de Información Jurídica).

- Morosidad:

Los estudiantes de la UTN pueden afrontar algún retraso en el pago de sus obligaciones de financiamiento, en el momento que esto sucede es importante verificar los términos del préstamo en el contrato, la persona interesada en adquirir el crédito acuerda pagar una cuota mensual en una fecha predeterminada al acreedor; por lo tanto, para cumplir con los términos y condiciones contractuales de pago es necesario pagar mes a mes sin atrasarse un solo día, pues en el momento que se atrase, el acreedor procederá a cobrarle intereses por morosidad, los cuales normalmente son sumas de dinero muy elevadas.

“Se puede definir a la morosidad como el incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas con el acreedor”. (Villa Marín, 2017).

- Consecuencias del impago de las cuotas:

Es relevante considerar las razones por las cuales le pueden denegar el crédito a los y las estudiantes de las diferentes sedes de la UTN , estas son muy variables y se fijan, por ejemplo, en el historial crediticio, para determinar si en años anteriores ha tenido créditos y el comportamiento en el pago de estos; también se dan cuenta a través de este estudio si está manchado el historial crediticio por alguna morosidad o problema relacionado con deudas pasadas.

Muchas de las causas probables que hacen que los alumnos de la UTN no realicen el pago del préstamo a tiempo o dejen de pagar, se debe al desconocimiento que existe en cuando buenos hábitos crediticios y finanzas saludables, pues no le dan importancia, ni evalúan las condiciones del crédito antes de adquirirlo, y no miden si tienen la liquidez suficiente o la capacidad de pago necesaria para no tener el riesgo de quedar moroso y tener que pagar cobros administrativos adicionales o, peor aún, que le embarguen o rematen el bien mueble o inmueble. La mala planificación hace que los estudiantes no contemplen situaciones que puedan surgir, como por ejemplo, ser despedidos, una enfermedad o gastos inesperados.

Sin embargo, existen situaciones que obligan a una persona a incumplir con el pago de las cuotas de sus créditos, entre ellas destacan el desempleo, la pobreza, los desastres naturales, crisis económicas, pandemias, entre otras.

¿Cómo afecta la economía? “Una mayor morosidad se relaciona con un mayor desempleo y una caída de la actividad económica y del consumo. La confianza en el sistema bancario cae y el costo de los créditos tiende a aumentar”. (Economipedia, 2020).

- Cobros judiciales y administrativos por atrasos:

Todo inicia en el momento en que el estudiante deje de pagar una cuota del crédito, inmediatamente la entidad financiera comenzará a cargarle cargos por mora y en ocasiones cargos administrativos por la gestión de cobro, estos se van sumando a la cuota original día con día. Posteriormente, el deudor recibirá notificaciones del cobro durante los primeros tres meses de morosidad; seguidamente, al cuarto mes la entidad empezará el proceso judicial para embargar los bienes que en el contrato del crédito se estipularon como garantía.

“Ante una situación de impago prolongado, la entidad podría conseguir que un juez embargue estos bienes, que incluyen su vivienda, su coche, sus cuentas bancarias, parte de su nómina o pensión, etc. – todo lo necesario para saldar la deuda”. (*Finanzas para Todos*, 2010).

- Embargos o remates:

Existe la posibilidad de que algún estudiante de la UTN esté inmerso en una situación de embargo o remate, una vez iniciado el proceso judicial a partir del cuarto mes de atraso en el pago de un crédito, el juez puede dictar que los bienes en garantía del crédito van a ser embargados; dependiendo de cada situación, le podrían embargar las cuentas bancarias, el salario, bienes muebles e inmuebles, entre otros. Los inembargables están considerados en el artículo 1677 del Código Civil de Costa Rica.

En caso de que exista un avalista, codeudor o fiador (persona que sirve de garantía para pagar un préstamo), debido a que con los bienes y recursos propios no es suficiente para cubrir el saldo de lo adeudado a la fecha, el avalista, codeudor o fiador también responderá de la deuda y está dentro de lo probable que el juez puede dictar que se embarguen sus bienes.

Una vez que el bien es embargado, la entidad financiera se asegura de que el deudor no lo venda o transfiera y, finalmente, si el deudor no resuelve en el tiempo establecido por el juez, la entidad acreedora puede rematar dicho bien para venderlo al mejor postor y, de esa manera, recuperar el dinero invertido.

- Expediente o historial de crédito manchado y calificación de riesgo:

¿Cómo y por qué pueden las entidades financieras y las no financieras manchar el historial crediticio de un estudiante ?

Las entidades financieras están reguladas por la Sugef; por lo tanto, están obligadas a estar actualizando la información de sus clientes mes a mes a través del sistema. “El sistema automáticamente tomará el comportamiento de pago del cliente de los últimos 48 meses y le asignará una calificación dependiendo de los atrasos que haya tenido. Dependiendo de esa conducta de pago, de modo automático quedará en Comportamiento 1, el mejor; Comportamiento 2, intermedio; o Comportamiento 3, el peor; que significa que no ha atendido correctamente sus obligaciones”. (CRHoy.com, 2019).

Los deudores que han fallado en el pago de sus obligaciones, desde el momento en que existe un atraso en la operación de crédito que inicia el estado de morosidad, son reportados a la Sugef automáticamente en el sistema.

Y por supuesto, no pagar el préstamo también supondrá que se inscriban los datos del cliente en este caso el estudiante en los ficheros de morosos, como la Sugef (Superintendencia General de Entidades Financieras). Estas son las listas de morosos que consultan todas las entidades de crédito, por lo que ser incluido en una de estas listas dificultará o imposibilitará la obtención de financiación en el futuro. (BBVA, 2016).

- Sin experiencia crediticia:

Una de las causas que puede ocasionar que los estudiantes de la UTN les puedan denegar un crédito, puede ser por no tener experiencia crediticia, es decir nunca haber tenido algún financiamiento con entidades financieras autorizadas por la SUGEF, y esto es muy común debido a que la mayoría de los estudiantes son personas jóvenes que nunca lo han requerido o que están comenzando apenas a recurrir a este tipo de productos financieros.

En la actualidad existen entidades que castigan hasta el hecho de que las personas no tengan historial crediticio o se mantengan en una baja calificación, al no haber tenido en el pasado créditos con alguna entidad financiera. Se fijan en el historial crediticio para determinar si en años anteriores ha tenido créditos y el comportamiento en el pago de estos. Como consecuencia las personas estudiantes, no tienen forma de comprobar que tienen o han tenido un buen comportamiento de pago y el hecho de pagar las cuotas responsablemente hasta finalizar el plazo o pagar la totalidad de la deuda

- Capacidad de pago:

Otra de las razones por las cuales le pueden denegar el crédito a una persona o estudiante son muy variables, dentro de las más importantes se encuentran el nivel de

ingresos, que va de la mano con la capacidad de pago, pues con esta información determinan la liquidez del interesado para adquirir el crédito y si puede o no asumir la cuota; adicionalmente, las entidades financieras evalúan la estabilidad laboral, es decir, si tiene un año o más de recibir ingresos de una misma empresa o, si tiene negocio propio, le solicitan una certificación de ingresos o un flujo proyectado, dependiendo del caso.

Un ejercicio sencillo para determinar la liquidez es, mensualmente, restar a los ingresos totales todos los gastos fijos y variables, de manera que el resultado será el dinero que se tiene disponible, con lo cual es posible evaluar si es o no factible, y si alcanza para asumir una nueva deuda. Además, es indispensable calcular el nivel de endeudamiento, el cual consiste en dividir el monto total de deudas mensuales entre el ingreso total mensual, y el resultado se multiplica por 100; de esta manera, podría saber el porcentaje de endeudamiento y cuidar que dicho porcentaje no sea superior al 45%, incluyendo la nueva cuota, para tener unas finanzas saludables.

- Tasa de interés fija y variable:

Con base en los objetivos de este proyecto es importante identificar los conocimientos que tienen los estudiantes en cuanto a la tasa de interés fija y variable de un crédito, por lo tanto se debe entender que la cuota mensual de un préstamo está constituida o conformada por varios rubros que van incluidos, entre estos está el capital, seguros, interés corriente y el interés cobrado por anticipado; estos dos últimos son calculados según la tasa de interés acordada en el contrato, la cual puede ser: 1- Tasa fija por todo el plazo. 2- Tasa fija los primeros tres años y a partir del cuarto año una parte será fija y la diferencia según la tasa de referencia, ejemplo la Tasa Básica Pasiva (TBP). 3- Tasa variable durante

todo el plazo, es decir, una parte será fija y la diferencia según la tasa de referencia, ejemplo la TBP.

En dicho contrato, normalmente, la entidad financiera dicta lo siguiente, por ejemplo:

tasa de referencia en 4,6% + 5 puntos de tasa fija = 9,6%. La variación está definida por la tasa de referencia.

Una tasa de interés fija es un tipo de interés sobre un pasivo o deuda, tal como una hipoteca o un préstamo, que permanece igual (fijo) durante todo o parte del plazo del endeudamiento.

Por lo contrario, una tasa variable es aquel donde los pagos por la deuda o pasivo varían al alza o a la baja dependiendo de las condiciones del mercado financiero y, por lo general, están representadas a través de una tasa de interés de referencia, como la Tasa Básica Pasiva (TBP), la TED, la Tasa Libor o Prime o la más reciente, la TRI.” (*El Financiero*, 2017).

- Tasa Básica Pasiva, Tasa Prime o Tasa Libor, la Tasa TED y la TRI:

Para poder realizar un programa de finanzas saludables, es necesario medir el conocimiento de algunos conceptos técnicos que deben tener claro los estudiantes para tener hábitos crediticios saludables y así puedan tomar decisiones correctas de acuerdo a la situación de los diferentes sectores económicos , en este caso cabe destacar que existen distintas tasas dependiendo del producto financiero que adquiera el estudiante, entre esos están los siguientes:

-Tasa Básica Pasiva (TBP): “la Tasa Básica Pasiva (TBP) es un promedio ponderado de las tasas de interés de captación brutas en colones, negociadas por los intermediarios financieros residentes en el país y de las tasas de interés de los instrumentos

de captación del Banco Central y del Ministerio de Hacienda negociadas tanto en el mercado primario como en el secundario, todas ellas correspondientes a los plazos entre 150 y 210 días”. (Banco Central de Costa Rica, 2008).

-Tasa Prime: es la tasa preferencial a la que prestan los bancos comerciales en los mercados de Nueva York y Chicago. La tasa prima (*Prime Rate*) constituye una tasa mundial que varía constantemente en función de la demanda del crédito y de la oferta monetaria, pero también en función de las expectativas inflacionarias y los resultados de la cuenta corriente en la balanza de pagos de los Estados Unidos de América. (*Publicaciones Semana S. A.*, 2020).

-Tasa Libor: “el término LIBOR es un acrónimo que se refiere al *London Interbank Offered Rate*, traducible como ‘tipo de interés interbancario del mercado de Londres’. Se llama así a la tasa de interés que usan los bancos como referencia para fijar el valor de diversos productos financieros. Algunos de ellos son: contratos futuros con interés a corto plazo, *swaps* de tasas de interés y de inflación, bonos de tasa flotante o hipotecas de tasa variable”. (Gerencie.com, 2017).

-Tasa TED: “es un promedio ponderado de las tasas de interés brutas de captación a plazo, en dólares, para cada uno de los plazos ofrecidos por los intermediarios financieros y del endeudamiento externo (captación a plazo con no residente, préstamos directos y líneas de crédito), en dólares, de las Otras Sociedades de Depósito (OSD). Este promedio se redondeará al punto básico más cercano”. (Banco Central de Costa Rica, 2016).

-Tasa TRI: “es una tasa de referencia que determina el promedio de tasas que pagan las entidades financieras por ahorros en plazos de un mes a un año, algunos por debajo de

los que determina la Tasa Básica Pasiva, por lo que brindaría mayor exactitud a la hora de determinar una tasa para ciertos productos financieros”. (*El Financiero*, 2017).

- PIB:

El PIB es otro de los términos que deben ser parte de los conocimientos a evaluar de los estudiantes para poder proponer el programa de finanzas saludables.

“Se conoce como PIB a las siglas de ‘Producto Interno Bruto’, es el valor monetario de todos los bienes y servicios producidos en una determinada región, durante un período determinado, normalmente un año”. (Significados, 2020).

- Fecha de corte y fecha de pago:

Se pretende además medir el nivel de conocimiento que los estudiantes deberían tener en cuanto a factores tan importantes como lo son la fecha de corte y fecha de pago , pues esto puede generar problemas y quedar manchados en el historial crediticio a nivel de las calificadoras de riesgo si no se respeta las fechas de pago correspondientes,

“Fecha de corte: día en el que termina tu periodo, marca el inicio de un nuevo mes para hacer transacciones y comienzan los 20 días de plazo para pagar.

Fecha de pago: jornada límite para liquidar tus deudas o aportar el monto mínimo para mantenerte al corriente frente al banco”. (Dinero en Imagen, 2019).

- Pago mínimo, pago de contado y pago total de un crédito:

El pago mínimo representa el monto más pequeño que los estudiantes que usan tarjetas pagan para conservar su crédito activo y que a su vez no le cobren intereses moratorios, mientras que el pago total representa el pago completo de todo el monto

adeudado a la fecha y, por último, está el pago de contado que es cuando el usuario de la tarjeta paga lo consumido a la fecha de corte sin que se le cobren intereses.

Según el BAC, el pago mínimo “es la cantidad o importe (mínimo) de dinero requerido como pago para conservar al día su línea de crédito. El pago de contado es cuando pagas todo el monto acumulado en la fecha indicada, es decir, cuando usas tu tarjeta como medio de pago. En este caso, aprovechas el préstamo de dinero que te hizo el emisor por el tiempo que transcurrió desde que hiciste la compra en el comercio hasta que la pagaste, sin tener que pagar intereses”. (Banco de América Central, 2020).

- Fluctuación del dólar y riesgo de tipo cambiario:

Si un estudiante de la UTN tiene ingresos en colones y deudas u obligaciones en dólares o viceversa, debería valorar el impacto que puede estar teniendo en sus finanzas a raíz de la fluctuación del dólar y riesgo de tipo cambiario.

El riesgo cambiario es el riesgo de pérdida debido a movimientos de los tipos de cambio. En una empresa se produce por el descalce entre sus activos y pasivos en dólares. Por ejemplo, cuando una empresa posee menos activos que pasivos en dólares (posición corta en dólares), una subida del tipo de cambio (depreciación del colón costarricense) afecta a la empresa, al generarse una pérdida en términos de colones. Ocurre lo inverso ante una disminución del tipo de cambio (apreciación del colón costarricense).

“La interacción de particulares, empresas e instituciones financieras -que para realizar pagos internacionales compran y venden divisas en el mercado cambiario- es lo que determina los tipos de cambio”. (Chapoy Bonifaz, Alma, 2004).

- Estudio técnico

Como parte de este trabajo, es relevante conocer qué implica un estudio técnico, el cual se usará para analizar la información que se recabe para realizar un análisis entre las sedes de la UTN. Es importante especificar que el estudio técnico en el presente proyecto de tesis se limitará únicamente al análisis comparativo entre las sedes de la UTN (Sede Central, Pacífico, Guanacaste y San Carlos), es decir, no será necesario profundizar en áreas técnicas como el costo de inversión en instalaciones, equipo, materiales, costos de operación y el capital de trabajo, debido a que esto queda a criterio de la Universidad en caso de que decidan implementar el programa de finanzas saludables referenciado en el tercer objetivo. Según Rosales, el estudio técnico permite:

(...) proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, a la vez verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. El análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por lo tanto, costos de inversión y de operación, así como el capital de trabajo que se necesita. (2005, p.115).

- Programa

Por otra parte, la investigación plantea la creación de un programa de finanzas saludables, el cual será creado con base a los diferentes hallazgos que se puedan obtener de esta investigación, la idea es sustentar con conocimientos a los estudiantes de la UTN para lograr de esta manera prepararlos antes de la obtención de un crédito, este proyecto contempla la propuesta de un programa pero no su ejecución, el significado de programa. Significados.com afirma:

El término programa hace referencia a un plan o proyecto organizado de las distintas actividades que se irá a realizar. También, es un sistema de distribución de las distintas materias de un curso o asignatura. (2020, p. 1).

Es importante mencionar que como parte de un programa se deben incluir los recursos, contenido temático y comprobación de resultados.

- Educación financiera

Además, para poder tener claro se debe identificar que la educación financiera es todo aquel conocimiento académico adquirido por los estudiantes a lo largo de su vida, evidenciando una correcta administración de los recursos económicos en materia de finanzas personales, una óptima educación financiera es aquella en la que los estudiantes mantienen sus gastos y buscan la inversión o el ahorro. En cuanto a la definición de educación financiera expuesta en Mejorar la alfabetización financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE):

La educación financiera es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar. (2005, p. 13).

Capítulo III. Marco Metodológico

En el siguiente apartado se ofrece una descripción de los aspectos metodológicos que orientarán el desarrollo de la propuesta investigativa, dentro de los cuales se incluyen el enfoque, tipo de investigación, definición conceptual y operacional de variables, población, muestra y las técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de los datos; para lo cual se siguió la técnica de Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, desarrollada en el libro *Metodología de la investigación*.

3.1. Enfoque

El enfoque de esta investigación se clasifica como mixto, debido a que las variables por analizar son tanto de carácter cualitativo como cuantitativo: “Enfoque cuantitativo. Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4), y se dirige a la recolección de datos de las variables sobre los hábitos crediticios en la población estudiantil universitaria; por consiguiente, la información recopilada se debe analizar con métodos estadísticos.

Para Hernández *et al.*, “Enfoque cualitativo. Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (2014, p. 7) y se orienta al análisis de la información como resultado de la recopilación de datos y su comparación con otras sedes o carreras.

Los resultados derivados del trabajo de investigación se analizarán una vez finalizada la etapa de recolección de datos. Esta permite tener una mayor exactitud en la medición del nivel de conocimiento y control de los hábitos crediticios de los estudiantes

de la UTN. Seguidamente se podrá llevar a cabo una comparación entre sedes y carreras a partir de los datos obtenidos.

3.2. Tipo de Investigación

El alcance de la investigación es descriptivo porque, de acuerdo con Hernández *et al.*, busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (2014, p. 92).

Cabe destacar que este tipo de investigación permite mostrar la afectación que tienen los estudiantes de la UTN de la franja horaria nocturna durante el año 2019, lo cual permitirá identificar su nivel de conocimiento y control de los hábitos crediticios. De manera adicional, se realizará una comparación entre las diferentes sedes y carreras, insumo que brindará información pertinente y relevante para la creación de un *Programa de finanzas saludables*.

3.3. Técnicas y Validación de Instrumentos de Investigación

3.3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Se elaboró una encuesta con preguntas abiertas y cerradas, para determinar el nivel de conocimiento y control de los hábitos crediticios de los estudiantes de la UTN.

Para Garza, la encuesta:

(...) se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones o

actitudes. La encuesta de hechos sirve para averiguar lo que las personas saben. La encuesta de actitudes y opiniones sirve para averiguar lo que piensan o sienten. (2007, p. 275).

También se tomará en cuenta el trabajo de campo, por medio del cual se pretende verificar los datos obtenidos, producto del desarrollo de las entrevistas y las encuestas.

En la presente investigación se aplicará el instrumento de medición llamado encuesta, indispensable para el proceso de recolección de datos y el previo análisis de los resultados obtenidos de las sedes de la UTN. Según Carlos Audirac y otros, “la encuesta es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas”.

La técnica de encuesta se aplicará para determinar el nivel de conocimiento y control de los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional, específicamente en el tercer cuatrimestre del año 2019.

Esta encuesta consta de un total de 39 preguntas, de las cuales 9 están dirigidas a tipificar a la población a encuestar, según su género, edad, tipo de ingreso, nivel académico y la sede universitaria y carrera que cursa el estudiante; y las restantes 30 preguntas son para evidenciar el nivel de conocimiento en finanzas personales y los hábitos crediticios de los estudiantes.

Dicha encuesta se aplicará mediante la herramienta de *Google Form*, la cual permite mayor agilidad y eficiencia a la hora de aplicar las encuestas a los estudiantes. Para ello se usará un *link* de Internet o el código QR, el cual se llevará impreso para facilitar el ingreso

a la encuesta, la idea es que en cada aula que se visite, se repartan los 30 códigos impresos a los encuestados y apenas lo escanean con sus dispositivos electrónicos, se procede a recoger dichos códigos para reutilizarlos en las demás clases que se deben visitar, para completar la muestra según la distribución en las diferentes carreras de las Ciencias Administrativas de las sedes de la UTN.

Mediante el escaneo del código QR en los celulares de los estudiantes, se logrará optimizar los tiempos en la recolección de los datos requeridos para la posterior tabulación, análisis y la graficación correspondiente. De no tener lectores de código QR, se cuenta con el enlace vía Web (*link*) el cual será enviado a WhatsApp o por correo electrónico de ser necesario.

Los dos requisitos que deben tener los dispositivos electrónicos para ingresar al código QR es tener acceso a Internet y la sesión activa en el correo de Gmail.

Google Form es una aplicación para confeccionar formularios personalizados para encuestas y cuestionarios sin ningún cargo adicional, este se puede compartir por medio de un correo electrónico, un vínculo o un sitio Web (*link*), y la información se puede ver en una hoja de cálculo y analizar los datos en hojas de cálculo de Google. (*Google Suite*, 2020, p. 1).

Otro beneficio de utilizar esta herramienta es que la aplicación tabula y grafica en tiempo real la información, de manera que en el proceso se puede llevar el control de los datos y, al finalizar las encuestas, se puede descargar la tabulación en formato Excel, lo cual permite ahorrar tiempo. Además, se debe mencionar el impacto positivo generado en

el medio ambiente por el ahorro de papel, al evitar imprimir las 530 encuestas de 6 hojas cada una, o sea, un ahorro total 3.180 hojas de papel.

Se detalla a continuación el enlace vía Web (*link*) y el código QR de la encuesta en *Google Form*, los cuales se utilizaron para la aplicación de las encuestas en las diferentes sedes de la UTN:

<https://forms.gle/boCqgnsvPzm4JxY1A>



Por último, se empleará la técnica de análisis de documentos. Según Ana María Corral (2015), esta consiste en “(...) al estudio de un documento, independientemente de su soporte (audiovisual, electrónico, papel, etc.)”. (p. 1).

3.4 Validación de la Información

Se utilizará el plan piloto; según Malhotra (2008), se define como “probar el cuestionario en una pequeña muestra de encuestados, con la finalidad de mejorarlo mediante la identificación y eliminación de problemas potenciales” (p. 319). Por esta razón se utilizará para verificar que la encuesta, siendo el principal instrumento de recolección de información, esté elaborada apropiadamente en forma y fondo, de previo a su aplicación definitiva a la población en estudio.

La validez del instrumento radica en que este mide realmente las variables que pretende medir; de no ser así, se pierde el propósito para el cual fue concebido. Según Hernández *et al.* (2014), la validez queda determinada por el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. (p. 200).

Dicho instrumento será sometido a la validez del contenido. Para ello se utilizará la técnica de Juicio de Experto, es decir, se seleccionará especialistas con experticia en la materia, quienes juzgarán cada ítem por su pertinencia, congruencia, confiabilidad y tendenciosidad, y expresando su criterio sobre cada pregunta, realizando las observaciones necesarias para su validación.

3.5. Variables de Investigación

Como base para la presente investigación se contemplarán las siguientes variables, con base en las cuales es posible definir los conceptos de crédito, estudio técnico y educación financiera, los cuales aportarán un panorama de lo que se busca obtener con los objetivos.

Según el BCR, se entiende crédito como:

Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. El crédito bancario (en términos más estrictos, apertura de crédito en cuenta corriente), es un contrato por el cual la Entidad Financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y sumándole una comisión según los plazos pactados. (2018, p. 1).

Para Rosales (2005), el estudio técnico permite:

“(…) proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, a la vez verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. El análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por lo tanto, costos de inversión y de operación, así como el capital de trabajo que se necesita” (p. 115).

Mientras, la OCDE (2005) la define como:

La educación financiera es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar. (p. 13).

3.6. Población

De acuerdo con Fracica (citado en Bernal, 2010), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 176). Para el desarrollo de esta investigación se plantea trabajar con los estudiantes del área de Ciencias Administrativas de

la UTN, a nivel de diplomado, bachillerato y licenciatura, de la franja horaria nocturna, durante el año 2019, que cuenten con un crédito.

3.7. Muestra

Hernández *et al.* se refieren al tamaño de la muestra como “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (2014, p. 173). Esta debe estimarse siguiendo los criterios que ofrece la estadística y es necesario conocer algunas técnicas o métodos de muestreo. Para efectos de esta investigación, se aplicará la fórmula de poblaciones finitas, por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple (M.A.S.) conforme a la siguiente fórmula genérica para poblaciones finitas (menos de 100.000):

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Fuente de la fórmula de muestra con población finita: (López Roldán Pedro, Fachelli Sandra. 2017. p. 28)

Nomenclatura:

n=	Número de elementos de la muestra.
N=	Número de elementos del universo.
p =	Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia.
q =	Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p). La suma de la p y la q siempre debe dar 1. Por

	ejemplo, si $p= 0.8$, $q= 0.2$.
$Z^2=$	Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido.
$e=$	Margen de error o de imprecisión permitido (lo determinará el director del estudio).

3.7.1 Cálculo de la muestra.

Para el presente trabajo la población se considera finita, ya que se conoce el número de la población (2.994 estudiantes), distribuida de la siguiente forma según las distintas sedes de la UTN: Sede Central: 1.415, Sede Atenas: 1, Sede Pacífico: 509, Sede San Carlos: 643, y Sede Guanacaste: 426 estudiantes (en el anexo se incorpora el desglose por carrera administrativa).

Tomando en cuenta la información mencionada, se procede con el cálculo de la muestra a utilizar para el desarrollo de la investigación, tal y como se muestra a continuación:

Se calcula con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de un 95%, es decir, Z es igual a 1,96 sigmas.

El valor crítico Z correspondiente al área acumulativa de 0,975 es 1,96 porque hay 0,025 en la cola superior de la distribución y el área acumulativa menor a $Z = 1,96$ es 0,975.

Un nivel de confianza del 95% lleva a un valor Z de 1,96.

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 2994}{0,05^2 * (2994 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = \frac{2875,438}{8,4429} = \boxed{341}$$

Según el tamaño de la muestra obtenido anteriormente corresponde a 341 estudiantes; sin embargo, se aplicó un total de 530 encuestas debido al interés de los alumnos por participar en el desarrollo de este proyecto y conocer del tema.

La distribución de la muestra por sede se obtuvo según los datos suministrados por la Directora de Registro Universitario, Sra. Silvia Murillo Herrera, para la sede central, y para las demás sedes aportó la información el encargado de estadísticas, Sr. Geovanny Montero Badilla, funcionario del Departamento de Registro Universitario de la Universidad Técnica Nacional. Dicha distribución se incorpora en los anexos del presente proyecto. Con esta información se procede a calcular la distribución de la muestra para aplicar la encuesta porcentualmente a las carreras de Ciencias Económicas de acuerdo con la población de las distintas sedes.

Tabla #1. *Cálculo de la muestra.*

SEDE UTN	Estudiantes	Porcentaje	Muestra
Atenas	1	0%	0
Central	1415	47%	161
Guanacaste	426	14%	49
Pacifico	509	17%	58
San Carlos	643	21%	73
Total	2994	100%	341

Fuente: Dirección de Registro Universitario, 5 de junio de 2019.

Tabla #2. Cálculo de muestra por sede y carrera universitaria.

SEDE UTN	Estudiantes	Porcentaje	Muestra
Atenas	1	0%	0
Central	1415	47%	161
Administración Aduanera	267	19%	30
Administración de Compras y Control de Inventarios	152	11%	17
Administración del Comercio Exterior	20	1%	2
Administración y Gestión de Recursos Humanos	342	24%	39
Asistencia Administrativa	81	6%	9
Comercio Exterior	142	10%	16
Contabilidad y Finanzas	315	22%	36
Contaduría Pública	43	3%	5
Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas	29	2%	3
Gestión Ecoturística	1	0%	0
Logística Internacional	23	2%	3
Guanacaste	426	14%	49
Asistencia Administrativa	69	16%	8
Gestión Empresarial	40	9%	5
Gestión y Administración Empresarial	317	74%	36
Pacifico	509	17%	58
Administración Aduanera	106	21%	12
Contabilidad y Finanzas	120	24%	14
Contaduría Pública	23	5%	3
Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas	76	15%	9
Gestión Ecoturística	42	8%	5
Gestión Empresarial	22	4%	3
Gestión y Administración Empresarial	120	24%	14
San Carlos	643	21%	73
Administración Aduanera	89	14%	10
Administración y Gestión de Recursos Humanos	185	29%	21
Asistencia Administrativa	73	11%	8
Comercio Exterior	115	18%	13
Contabilidad y Finanzas	147	23%	17
Contaduría Pública	34	5%	4
Total	2994	100%	341

Fuente: Dirección de Registro Universitario, 5 de junio de 2019.

3.8. Fuentes de Información

Según Bernal (2010), existen las fuentes primarias y secundarias; las primeras son “aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, donde se origina la información”. Para fines de esta investigación, la fuente de información primaria serán los estudiantes matriculados en el área de Ciencias Administrativas, en los niveles de diplomado, bachillerato y licenciatura durante el año 2019 en la franja horaria nocturna, de la Universidad Técnica Nacional. (p. 191).

Asimismo, las fuentes secundarias, para Bernal (2010), son “aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo referencian”. En cuanto a esta investigación, se utilizarán tesis, leyes y reglamentos que traten el tema del crédito. (p. 192).

3.9. Matriz de conceptualización de variables. Título:	Análisis de los hábitos crediticios de estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables durante el año 2019.					
Tema:	Análisis de los hábitos crediticios en la población estudiantil universitaria					
Objetivo general:	Realizar un análisis de los hábitos crediticios de los estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional, mediante un estudio técnico, para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables durante el año 2019.					
Objetivo específico 1	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental
Determinar el nivel de conocimiento y control crediticio que tienen los estudiantes de la franja	Crédito	Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. El crédito bancario (en	Conocimiento y control de los hábitos crediticios por parte de los estudiantes de la UTN	Nivel de conocimiento crediticio.	Tipos de crédito Tasas de interés Plazos Beneficios	Cuestionario Análisis estadístico

horaria nocturna.		<p>términos más estrictos, apertura de crédito en cuenta corriente), es un contrato por el cual la Entidad Financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y sumándole una comisión según los plazos pactados. (BCR, 2018).</p>			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1975 186 2244 284">Sanciones</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1975 284 2244 381">Período de pago</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1975 381 2244 479">Tipo de garantías</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1975 479 2244 641">Entidades financieras</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1975 641 2244 738">Capacidad de pago</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1975 738 2244 836">Límite de crédito</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1975 836 2244 1331">Herramientas de control</td> </tr> </table>	Sanciones	Período de pago	Tipo de garantías	Entidades financieras	Capacidad de pago	Límite de crédito	Herramientas de control	
Sanciones													
Período de pago													
Tipo de garantías													
Entidades financieras													
Capacidad de pago													
Límite de crédito													
Herramientas de control													
				<p>Nivel de control crediticio.</p>	<p>Herramientas de control</p>								

Objetivo específico 2	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental
Realizar un estudio técnico de los hábitos crediticios actuales de los estudiantes según la sede de procedencia.	Estudio técnico.	Para Rosales (2005, p.115), el estudio técnico permite “(...) proponer y analizar las diferentes opciones tecnológicas para producir los bienes o servicios que se requieren, a la vez verificar la factibilidad técnica de cada una de ellas. El análisis identifica los equipos, la maquinaria, las materias primas, y las instalaciones necesarias para el proyecto y, por lo tanto, costos de inversión y de operación así como el capital de trabajo que se necesita”.	Análisis técnico comparativo de los diferentes indicadores de los hábitos crediticios por parte de los estudiantes de la UTN.		Hábitos crediticios	Matriz comparación
					Sede de procedencia	Hojas de cálculo
					Carrera	

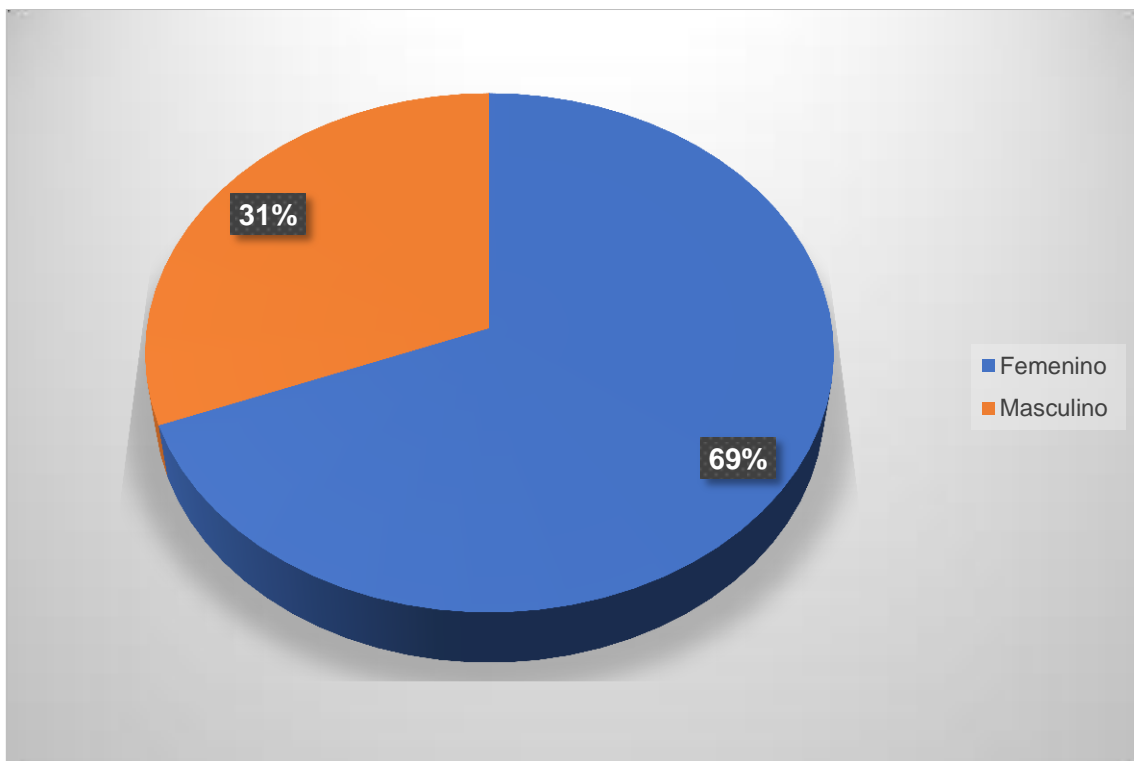
Objetivo específico 3	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Definición Instrumental
Diseñar un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables.	Programa sobre finanzas saludables.	“La educación financiera es el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar”. (OCDE, 2005, p. 13).	Diseño de un programa que sirva como herramienta y guía, de cuáles son los hábitos o conocimientos que se deben tener en el control de las finanzas personales.		Programa	Matriz para definir: <ul style="list-style-type: none"> - Recursos - Tiempo - Contenido Temático - Actividades Comprobación de resultados

Capítulo IV. Análisis de Resultados

La información que a continuación se presenta es para analizar e identificar los datos generales de los estudiantes del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), durante el tercer cuatrimestre del año 2019. Los datos obtenidos fueron analizados de dos maneras, la primera es un resultado total de la población y la segunda, un comparativo entre las sedes universitarias.

4.1 Análisis de Información Básica

Figura 1. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su género, tercer cuatrimestre 2019.*



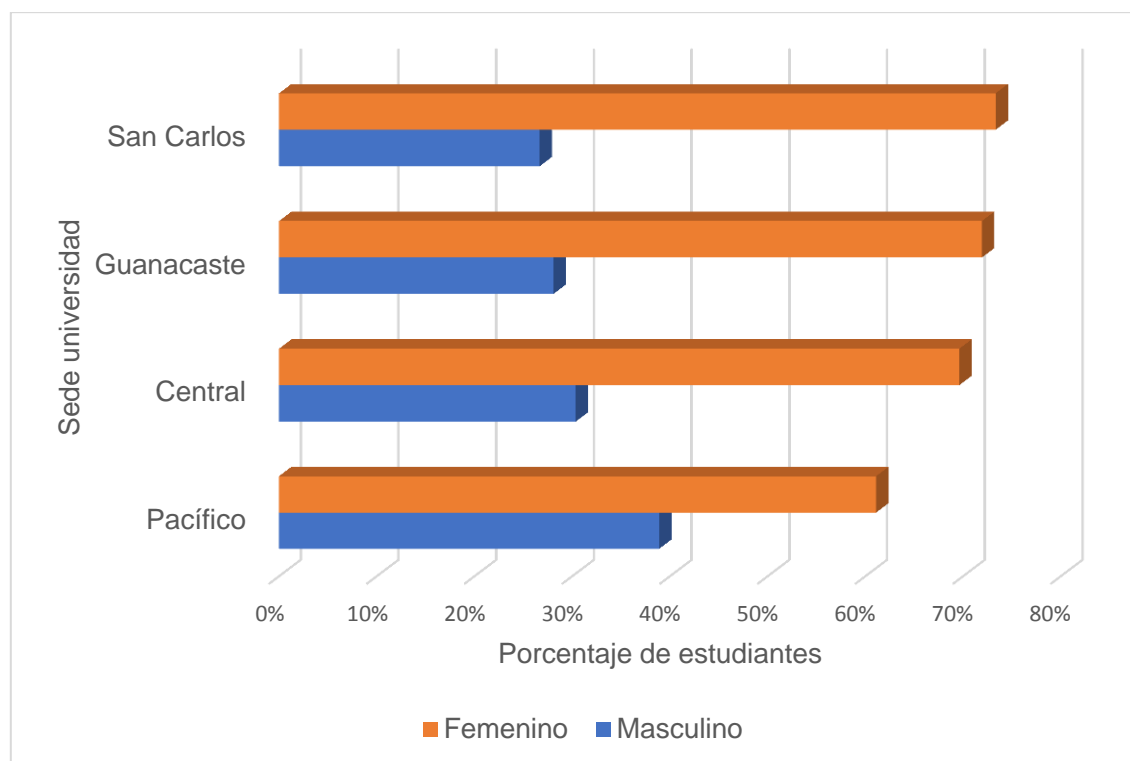
Fuente: elaboración propia.

La figura 1 se refiere al género de las personas encuestadas. Este dato toma en consideración la información que se detalla más adelante, a partir de la pregunta uno, sobre

los diferentes hábitos crediticios. Es mayoritariamente respondida por mujeres, en un 69%, lo cual demuestra que en el ámbito de la universidad, en el área de las Ciencias Administrativas al menos hay dos mujeres por cada hombre entre los estudiantes encuestados.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los datos obtenidos a partir de la encuesta son reflejo, en su mayoría, del manejo de las finanzas por parte del género femenino, aspecto que se visualiza también en las carreras de Ciencias Administrativas, las cuales, de igual forma, cuentan con una mayor población de mujeres.

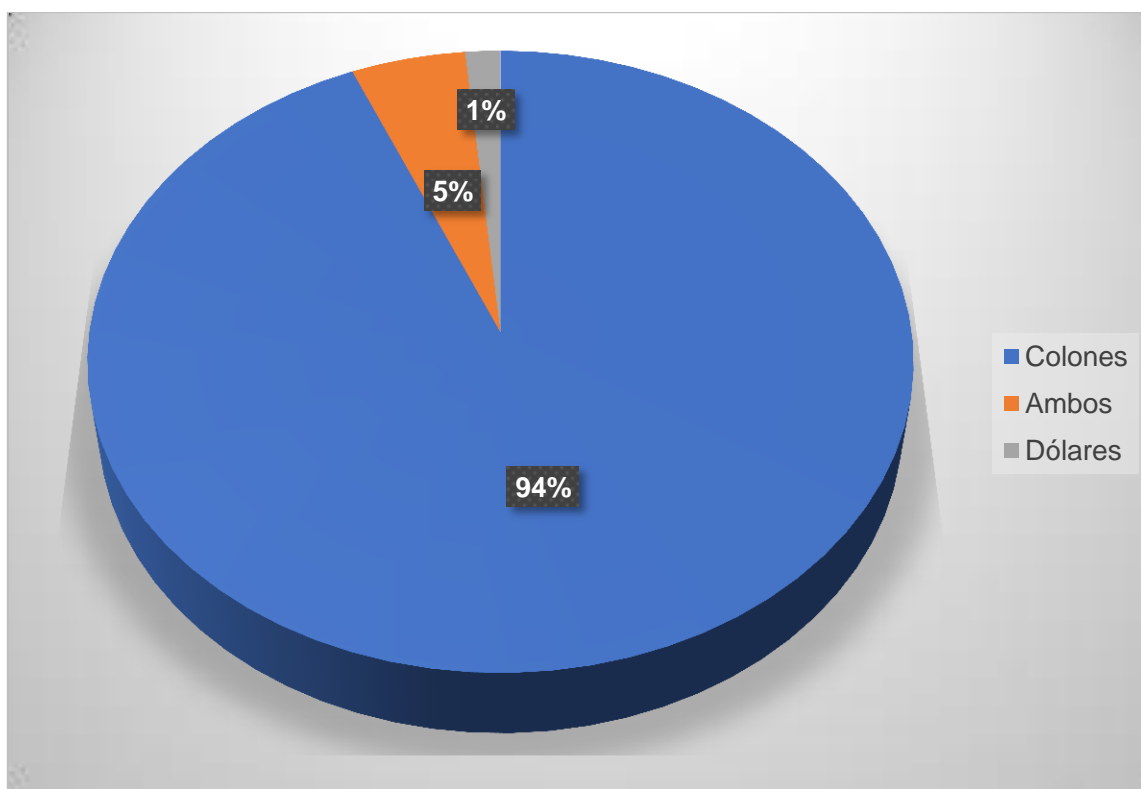
Figura 2. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su género, según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



Fuente: elaboración propia.

En la figura 2 se ilustra un comparativo de las diferentes sedes de la universidad en cuanto al género de sus estudiantes, del cual se puede destacar que en todas las sedes la mayoría de los estudiantes son mujeres. Es importante mencionar que la Sede del Pacífico es la que mayor afluencia de hombres tiene, con un 39%, y San Carlos la de mayor número de mujeres, con un 73%.

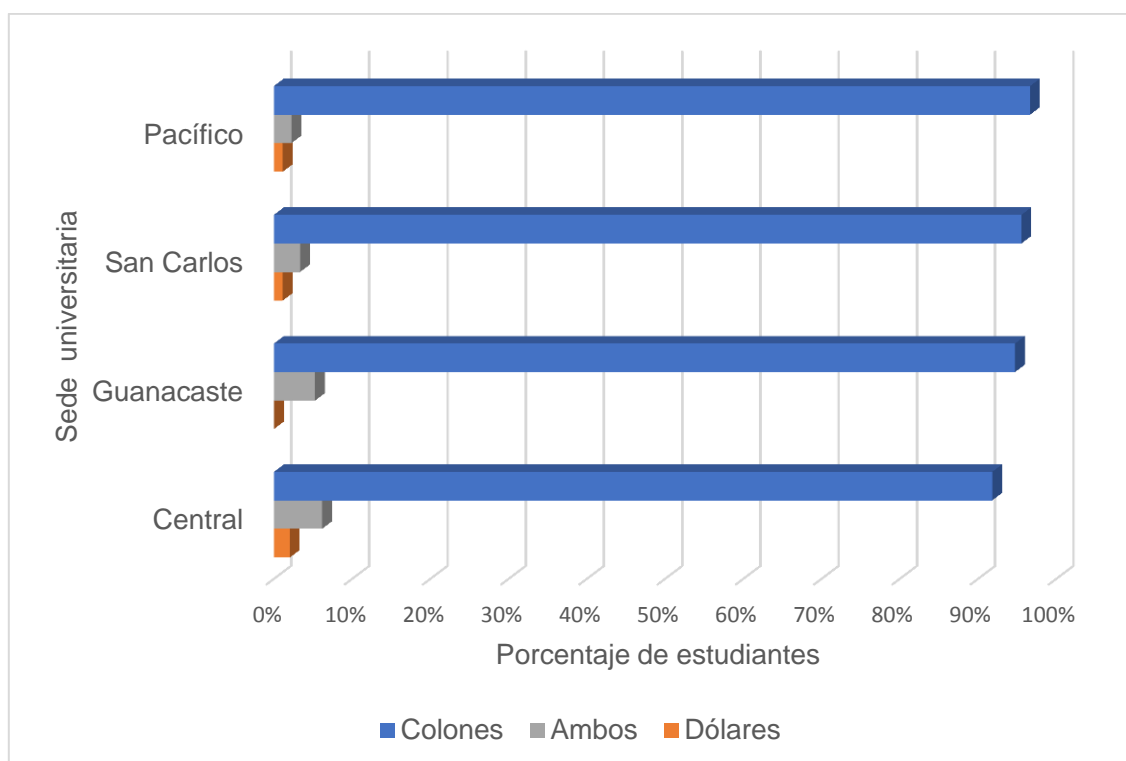
Figura 3. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el tipo de moneda en la cual reciben sus ingresos, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

La figura 3 muestra el tipo moneda en la cual los estudiantes de la universidad perciben sus ingresos. Es importante tomar en consideración este dato al ser un indicador para tomar en cuenta a la hora de adquirir un crédito, debido a la afectación que pueden tener con la fluctuación del dólar. Del total de encuestados, el 94% de los estudiantes tiene un ingreso en colones. Este es un punto de partida de lo importante que debe ser tener la información necesaria o conocer los riesgos a la hora de adquirir créditos en dólares.

Figura 4. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su ingreso según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

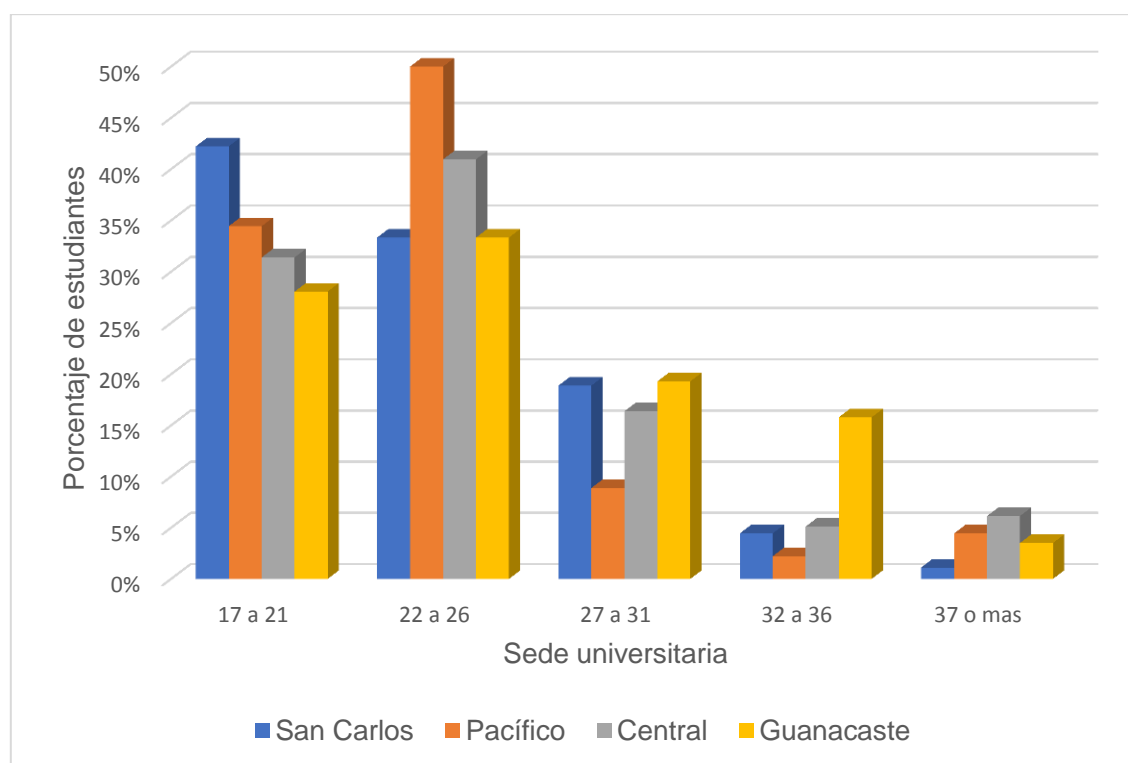


Fuente: elaboración propia.

En la figura 4 se puede observar, por sede universitaria, el tipo de moneda en la cual perciben los ingresos los estudiantes, los cuales mayoritariamente son en colones costarricenses; adicional a esto, se debe resaltar que la Sede Central es la que tiene estudiantes con un mayor ingreso en dólares, con 6% del total de los estudiantes encuestados.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes deberían mantener sus créditos, en su gran mayoría, en colones, para mitigar el riesgo cambiario o el riesgo por el tipo de cambio entre monedas.

Figura 5. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su edad según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.

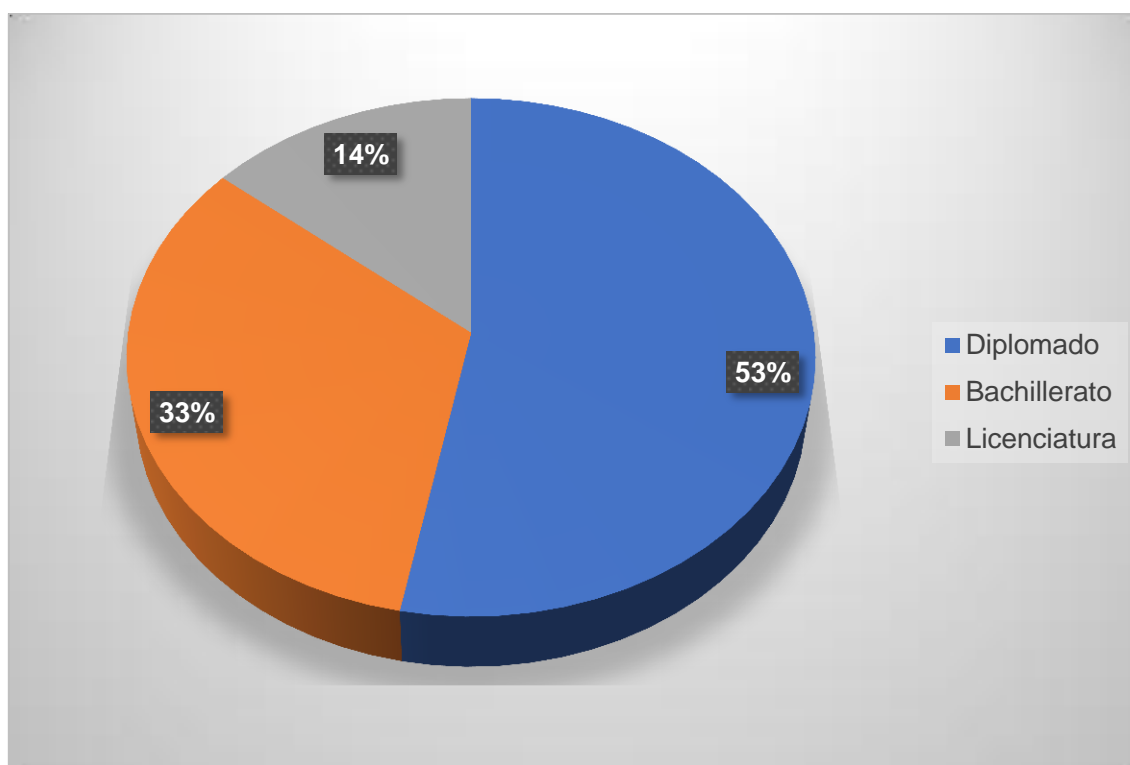


Fuente: elaboración propia.

La figura 5 es un comparativo de las edades de los estudiantes de las sedes universitarias, demuestra que la mayoría de la población estudiantil se encuentra entre el rango de 22 a 26 años, manteniendo una constante entre las sedes de San Carlos y Guanacaste, con un 33%; la Sede Central con un 41%, y Pacífico, con 50%. Además, es importante mencionar que en la Sede San Carlos, la mayoría de los estudiantes se encuentra en los rangos de menor edad, entre 17 a 21 años, con un 42%; así como la Sede Central es la que mantiene mayor número de estudiantes en los rangos de 37 o más años, con un 6%.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la población universitaria es, en su mayoría, joven, lo que puede demostrar qué tanto han sido preparados estos jóvenes en materia de educación financiera, representando un grupo importante de estudiantes que están en pleno crecimiento profesional y académico para el manejo de sus finanzas personales.

Figura 6. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su nivel académico, tercer cuatrimestre 2019.*

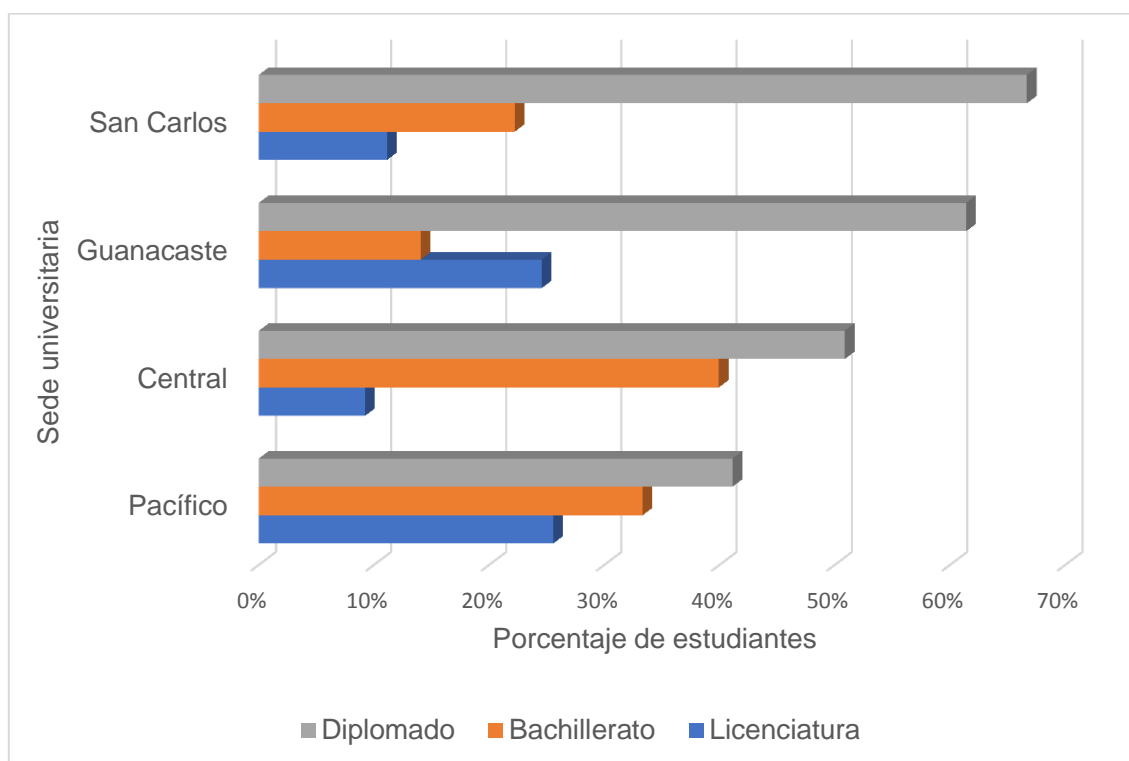


Fuente: elaboración propia.

La figura 6 representa el dato del nivel académico de los estudiantes. Este es el punto de referencia para determinar el nivel en el cual están cursando los estudiantes encuestados, de los cuales el 53% están a nivel de diplomado, el 33% cursan bachillerato y 14% corresponden a licenciatura.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador el nivel académico y de preparación en que se encuentran los estudiantes. Al tratarse de las carreras administrativas, son estudiantes que han cursado materias que tienen alguna relación con la educación financiera, lo que hace suponer que son los estudiantes que deben tener mayor conocimiento. A través de esta investigación se puede comprobar si esto se cumple o no, y abre la posibilidad a futuras investigaciones de otras carreras universitarias.

Figura 7. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su nivel académico según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

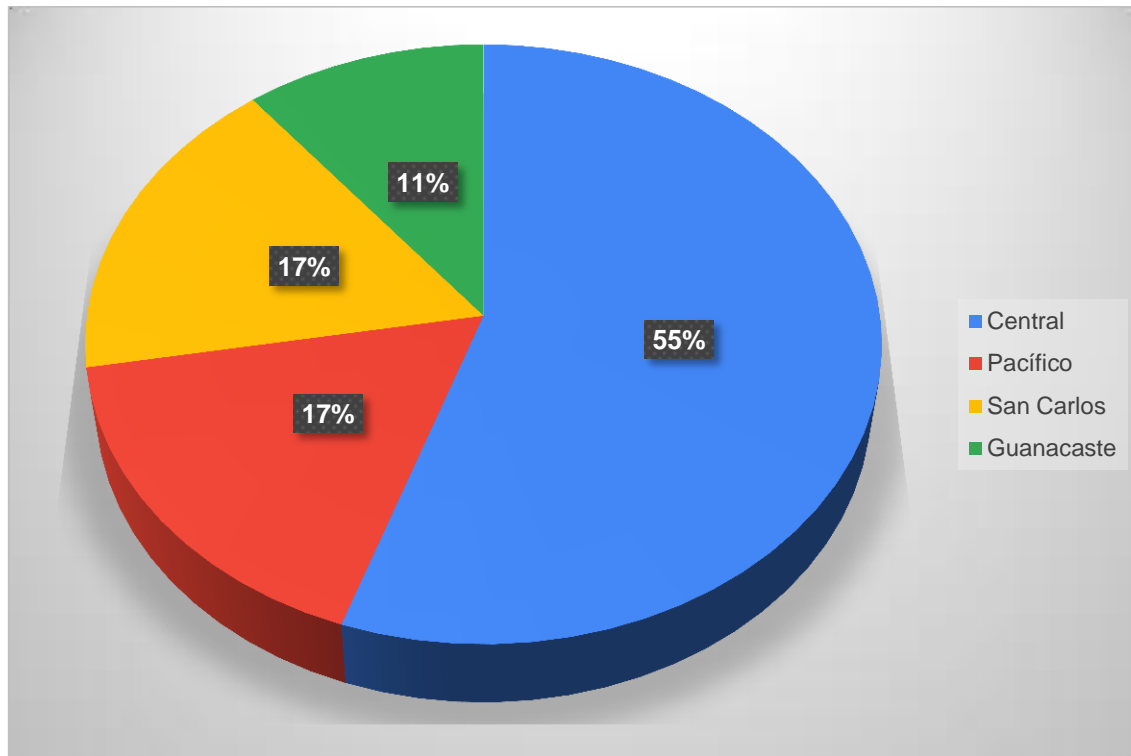


Fuente: elaboración propia.

La figura 7 refleja el comparativo entre las sedes universitarias con respecto del nivel académico que están cursando los estudiantes, siendo el que predomina, con mayor porcentaje, el nivel de diplomado en la Sede de San Carlos con un 67%; mientras que la Sede Central cuenta con mayor número de encuestados en el bachillerato, con un 40%, y para la licenciatura se ubica la Sede del Pacífico, con un 26%.

Como se mencionó, es importante tener claro el nivel académico de los estudiantes, ya que de esta manera es posible evidenciar el conocimiento versus la preparación que han recibido en el tema que pretende investigar este proyecto.

Figura 8. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

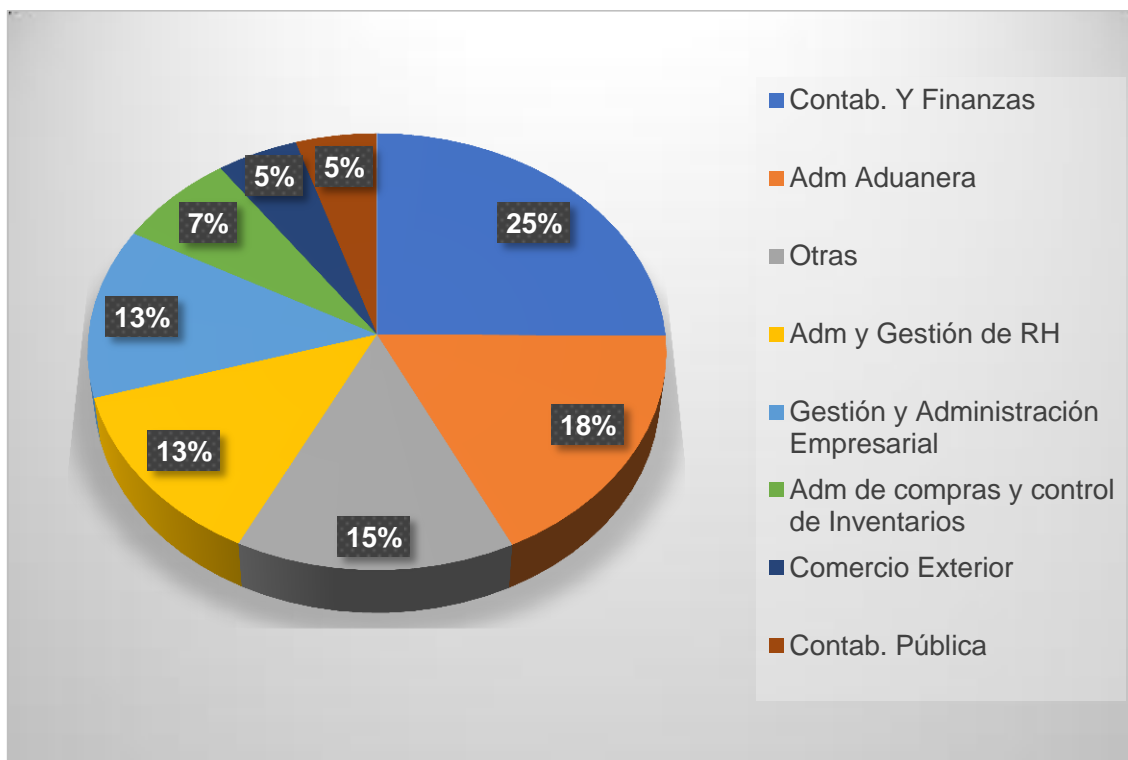


Fuente: elaboración propia.

La figura 8 proyecta el porcentaje de estudiantes por sede, dato que fue determinante para la muestra del proyecto, el cual se calculó proporcionalmente a la población en cada sede universitaria. Siguiendo con el análisis de la figura, la que predomina es la Sede Central, al ser la que tiene mayor población, con un 55% de estudiantes; seguida por las sedes de Guanacaste y San Carlos, con igual número ambas, para un 17%, y la sede con menor porcentaje es la Sede de Pacífico, con tan solo un 11%.

Esta figura es de mucha importancia a nivel del análisis de la encuesta realizada a los estudiantes, ya que la información se detalló y se comparó de acuerdo con la sede a la cual pertenecen los estudiantes, lo cual permite evidenciar si proporcionalmente la información obtenida mantiene una constante a nivel de las sedes o presenta variaciones representativas en los resultados obtenidos.

Figura 9. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su carrera universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



Fuente: elaboración propia.

La figura 9 detalla los porcentajes de las diferentes carreras a las cuales pertenecen los estudiantes encuestados, donde se demuestra que la carrera con mayor porcentaje de estudiantes es Contabilidad y Finanzas, con un 25%; seguida por Contaduría Pública, con un 18%, y Administración y Gestión de Recursos Humanos, con un 13%. En la casilla de “otras” se encuentran las carreras de Gestión Ecoturística, con un 4%; Asistencia Administrativa, con un 4%; Administración de Comercio Exterior, con un 3%; Gestión de Empresas y Hospedaje, con un 2%, y Logística Internacional, con un 1%.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que al ser la mayoría de los estudiantes de carreras como Contabilidad y Finanzas, y Contaduría

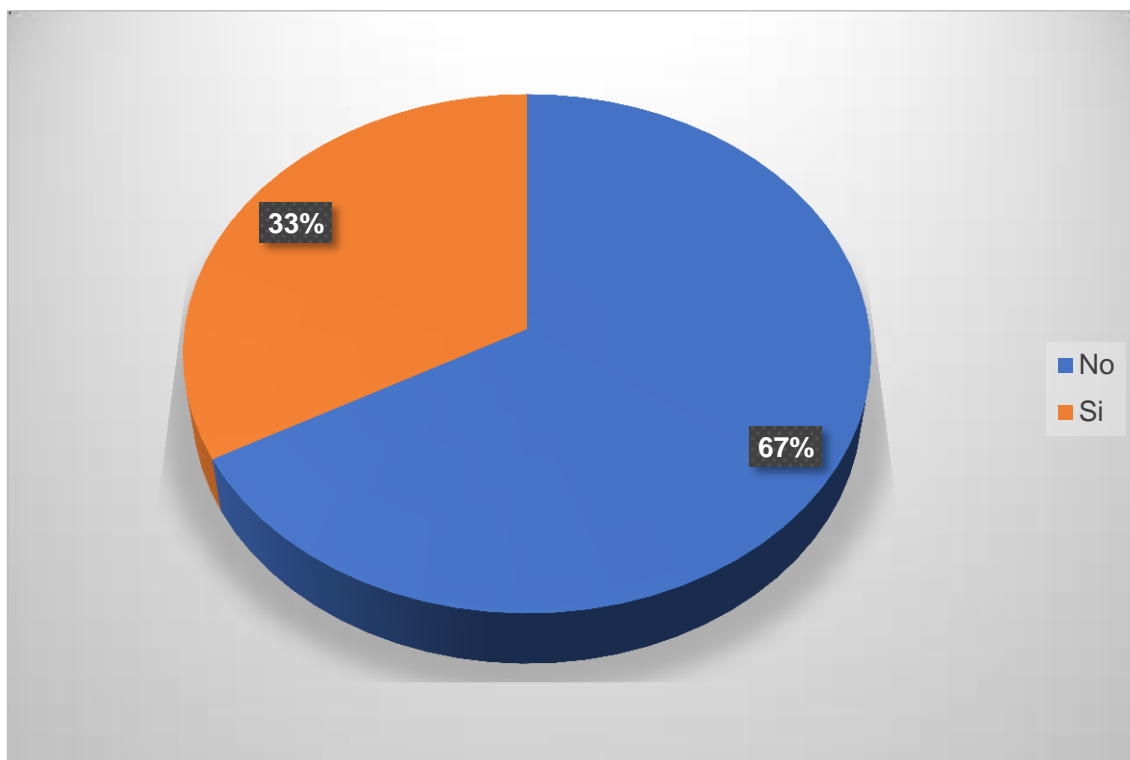
Pública, las cuales contienen un 43% de la población entre ambas, son los estudiantes que mayor conocimiento deben tener en materia de educación financiera.

4.2 Análisis de la Encuesta

A continuación, se llevará a cabo el análisis de los datos obtenidos a partir de las preguntas realizadas en la encuesta aplicada a los estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), durante el año 2019.

La encuesta consta de 6 preguntas de datos personales y de 30 preguntas sobre el manejo y control de los hábitos crediticios de los estudiantes de la UTN, las cuales fueron analizadas en un consolidado total de respuestas; así como una comparativa entre las diferentes sedes basadas en la figura 8. Como punto de partida, se debe mencionar que la encuesta fue realizada por 530 estudiantes en total, de los cuales 355 indicaron que nunca han tenido un crédito, lo que representa aproximadamente un 67% de los estudiantes. Esta pregunta fue resuelta en la figura 10. Además, como dato importante, los estudiantes que nunca han tenido un crédito fueron direccionados a la pregunta 27, que será detallada en la figura 36. La totalidad de la encuesta fue resuelta por 175 estudiantes, lo que representa un 33% del total, los cuales sí tienen un historial crediticio activo o han tenido relación con un crédito.

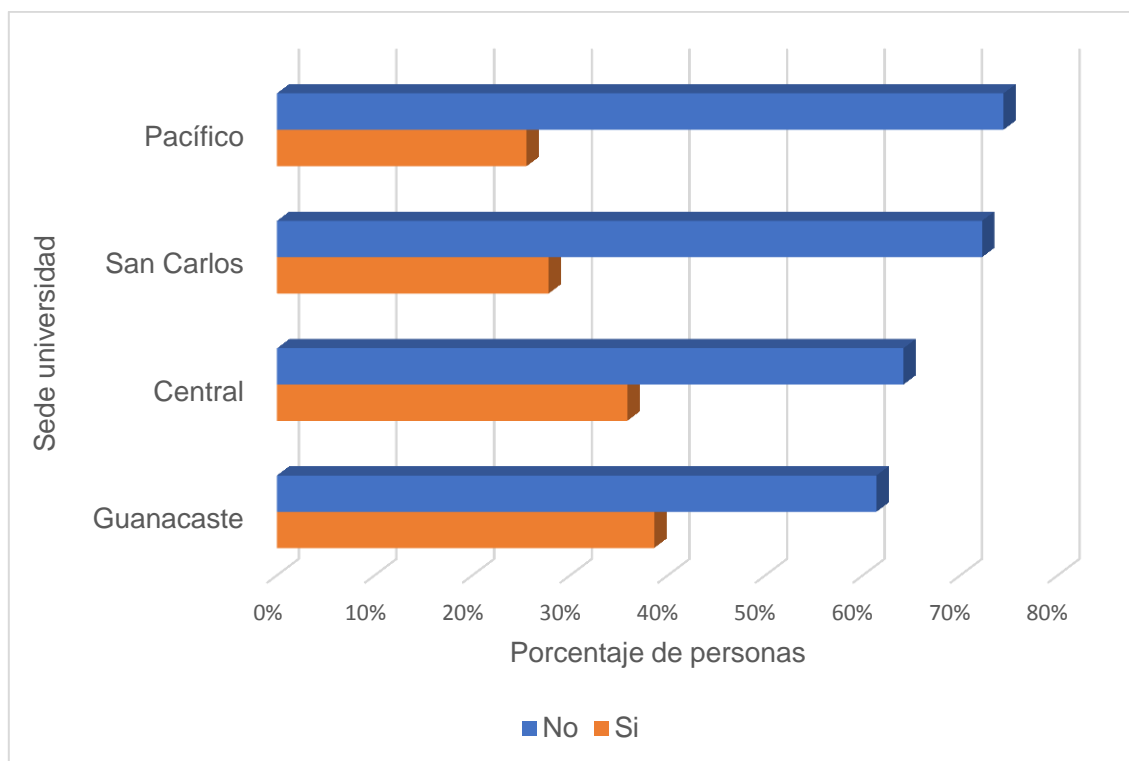
Figura 10. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que han adquirido un crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que de cada tres estudiantes al menos uno ha tenido un crédito. Por otro lado, es importante que la pregunta 27 podrá evidenciar qué tan preparados se sienten los estudiantes que no han tenido un crédito a nivel de conocimiento, control y manejo de lo que conlleva tener o adquirir un crédito, así como su interés en recibir información sobre la educación financiera.

Figura 11. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que han adquirido un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

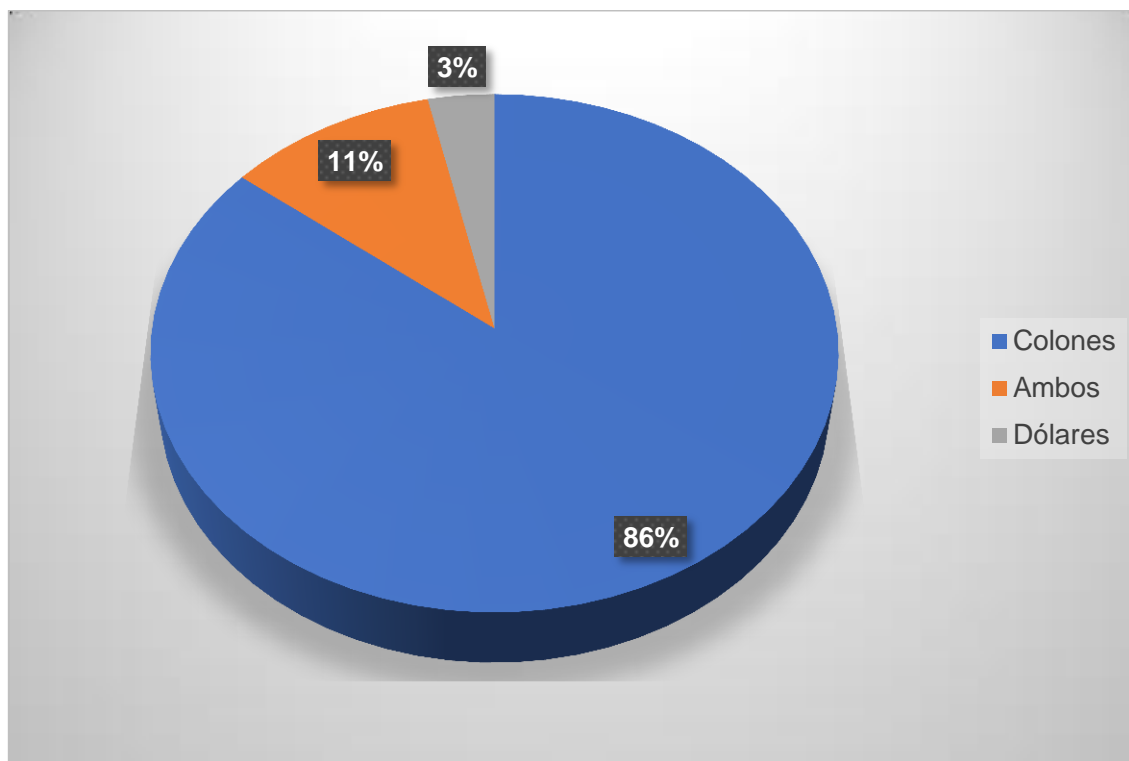


Fuente: elaboración propia.

La figura 11 ilustra la adquisición de créditos por parte de los estudiantes, realizando una comparación entre sedes universitarias. Cabe resaltar que la sede que tiene la mayor cantidad de estudiantes que no han adquirido un crédito es la del Pacífico, con un 74% de estudiantes; seguida por la Sede de San Carlos, con un 72%, manteniendo entre ambas una similitud porcentual. Por otra parte, la sede con mayor cantidad de estudiantes que sí han adquirido un crédito es la Sede de Guanacaste, con 39%; seguida por la Sede Central, con un 36%.

Como dato de relevancia, los encuestados que respondieron que “SÍ” son la cantidad de estudiantes por sede universitaria que contestaron la totalidad de la encuesta, con lo cual se evidencia su conocimiento crediticio basado en sus experiencias adquiridas antes, durante y después de un crédito.

Figura 12. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según la moneda de los créditos adquiridos, tercer cuatrimestre 2019.*



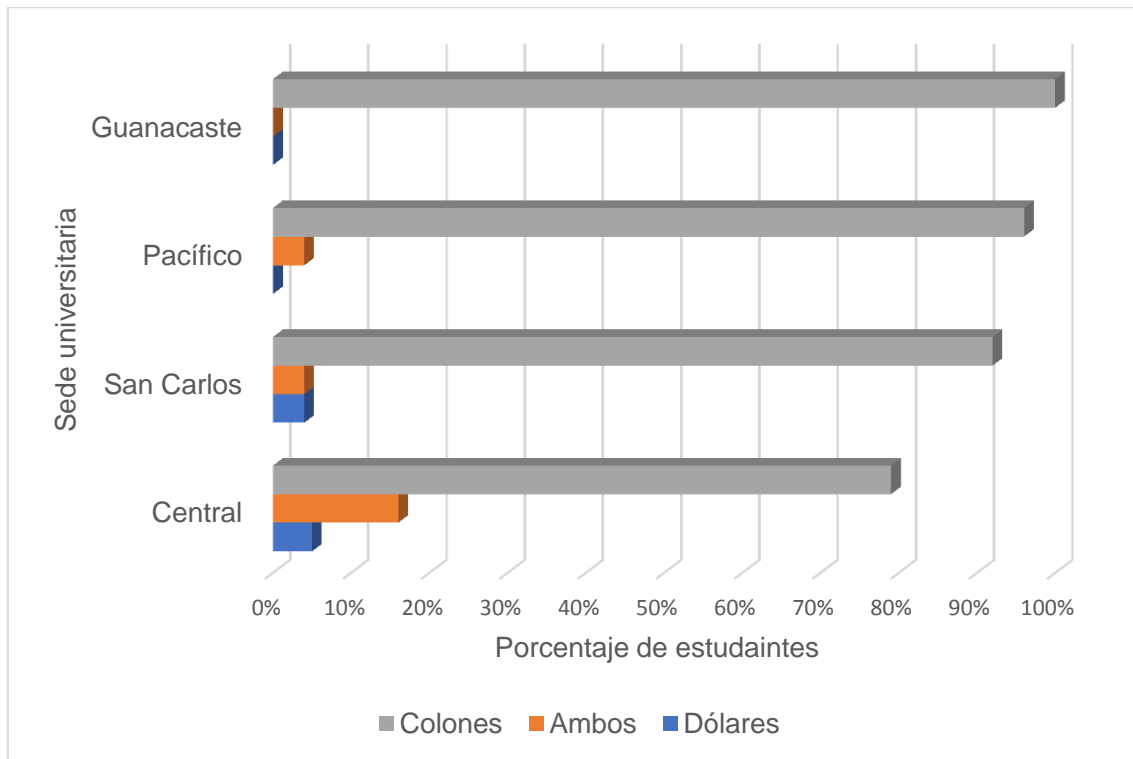
Fuente: elaboración propia.

La figura 12 detalla la moneda en la cual fueron adquiridos los créditos por parte de los estudiantes. De los estudiantes que sí han adquirido un crédito, el 86% tienen créditos

en colones, un 11% mantiene deudas en ambas monedas y solo el 3% tienen deudas en dólares.

De acuerdo con los resultados y después de analizar este dato de la figura 3 que demuestra el tipo de ingreso de los estudiantes, hace suponer al grupo investigador la cantidad aproximada de estudiantes que se ven expuestos al diferencial cambiario. Se debe recordar que el 94% de los estudiantes tiene un ingreso en colones, un 5% en dólares y 1% en ambas monedas. Por ende, al observar la figura se deduce que aproximadamente un 8% de estudiantes podrían estar ante el riesgo de la variación del tipo cambiario y el resto de los estudiantes tiene la constante de que su moneda de ingreso es igual a la de su deuda.

Figura 13. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la moneda de los créditos adquiridos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

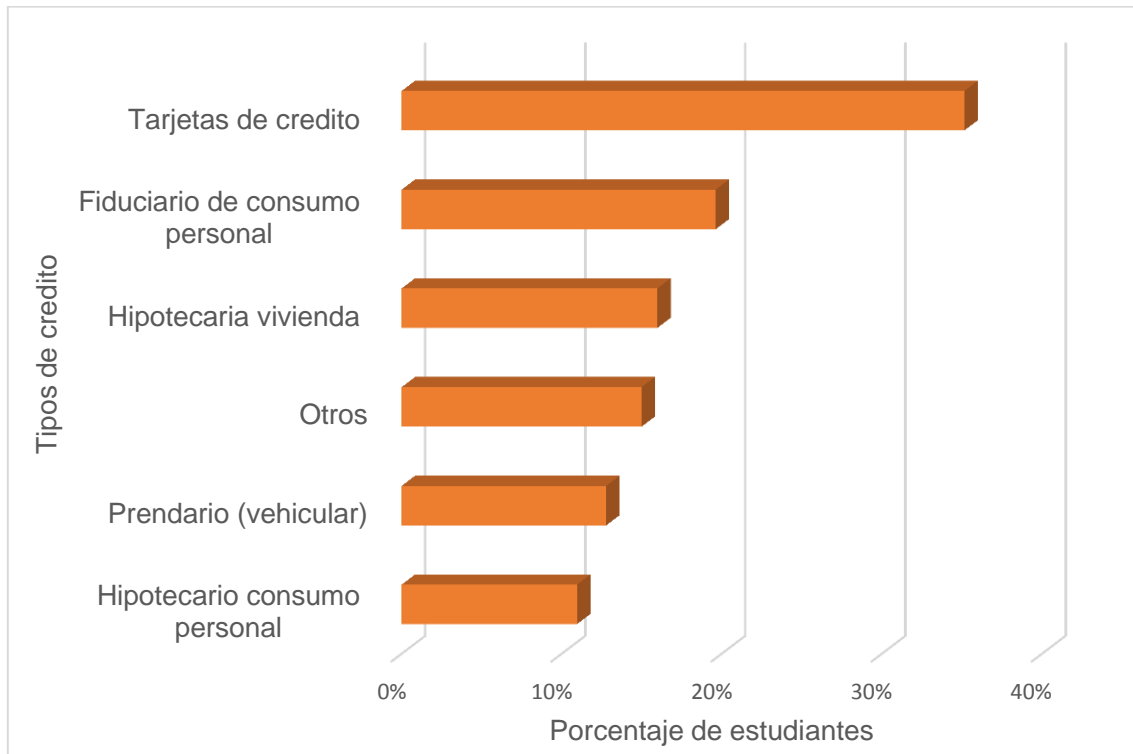
La figura 13 muestra un comparativo de la moneda en la que fueron adquiridos los créditos de los estudiantes, basado en la sede universitaria a la cual pertenecen. La totalidad de la población de la Sede de Guanacaste presenta créditos en colones, seguida por la Sede el Pacífico, con un 96%, en colones; la Sede Central es la que presenta mayor variación, con un 79% de créditos en colones; 16% en ambos y 5% en dólares.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que un dato de relevancia es que la población de la Sede de Guanacaste tiene el 100% de sus créditos en colones. Si se analiza a partir de la figura 4, el cual compara las sedes de acuerdo con su

ingreso, se evidencian los riesgos asumidos por el diferencial cambiario por sede. En este caso, para la Sede de Guanacaste, sus estudiantes presentan un ingreso de 95% en colones, lo cual expone a un 5% de los estudiantes al riesgo del diferencial cambiario.

Por su parte, las demás sedes mantienen un riesgo moderado, esto se comprueba con el porcentaje de ingreso en dólares contra las deudas. Al comparar lo anterior, se evidencia un equilibrio entre ambas, la Sede del Pacífico, con un 1%; la Sede de San Carlos, con un 4% aproximado, y por último, la Sede Central, que es la que sufre mayor diversificación en los ingresos de los estudiantes, por lo cual se podría hablar de un 8% aproximado de riesgo de diferencial cambiario

Figura 14. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el tipo de crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

La figura 14 evidencia qué tipo de crédito ostentan los estudiantes de la universidad. Un 35% de ellos mantienen tarjetas de crédito, el 20% mantienen crédito fiduciario de consumo personal, 16% tienen crédito hipotecario de vivienda, 13% tienen créditos prendarios, 11% tienen crédito hipotecario de consumo personal y el 15%, de “otros”, está dividido en crédito para compra de tecnología y créditos sin fiador, con 5% ambos; crédito de línea blanca, con un 4%, y solo 1% con crédito Pymes.

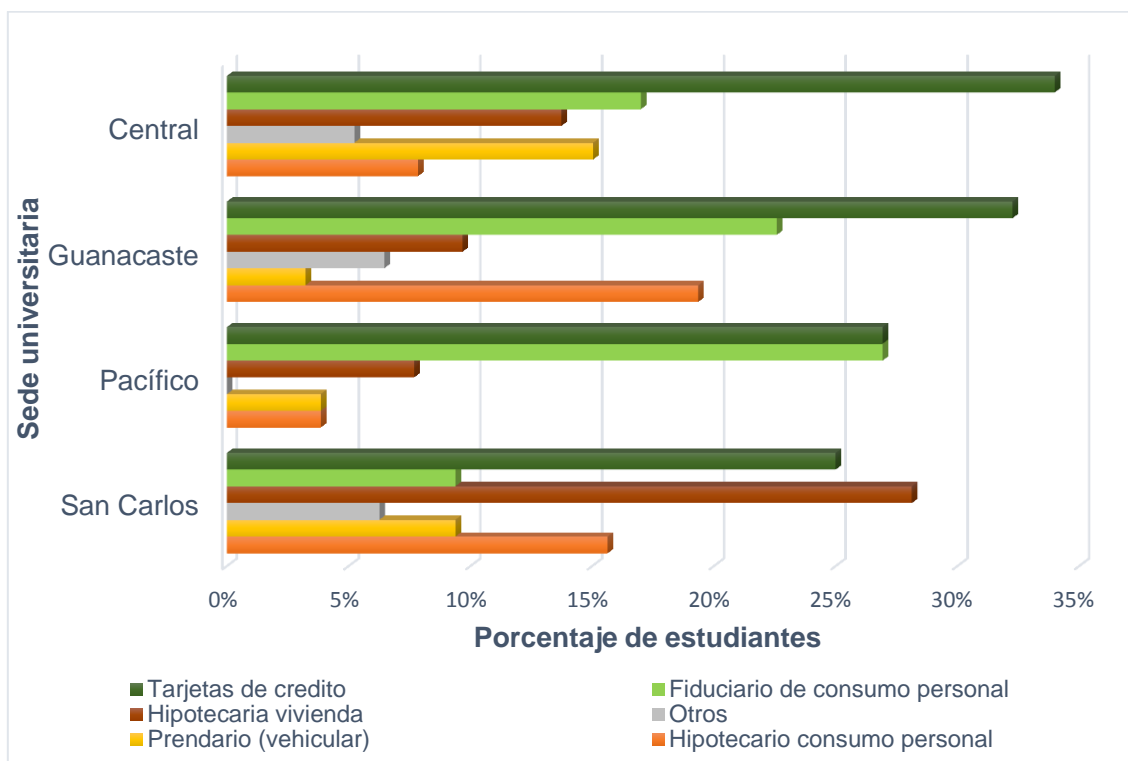
De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la mayoría de los estudiantes que respondieron a la encuesta tienen un historial crediticio sujeto a uno de los mayores problemas de endeudamiento, según lo demuestra el MEIC, el cual fue detallado en el estado de la cuestión y son las tarjetas de crédito, con un 32%. “Siendo este el endeudamiento de un 4,1% del PIB del país” (MEIC, 2018), lo cual se confirma en esta investigación.

Entre los datos relevantes se puede observar que los estudiantes, como segunda opción, solicitan créditos de consumo personal o han servido de fiadores, en un 18%. Por otro lado, se encuentran los estudiantes que han adquirido un crédito para obtener un bien, llámese una propiedad, con 14%, o un vehículo, con un 14%. Asimismo, solo un 1% intenta poner en marcha la idea de desarrollar un proyecto Pymes en busca de emprender alguna idea o proyecto personal.

Al analizar a profundidad se deduce que un 65% de los estudiantes tienen un crédito de consumo personal, este se obtiene de sumar el endeudamiento de las tarjetas de crédito, créditos fiduciarios, hipotecario de consumo y crédito sin fiador, los cuales no son utilizados para realizar una inversión; adicionalmente, el 40% que corresponden a tarjetas

de crédito y créditos sin fiador poseen un endeudamiento sin una garantía real o un respaldo de un bien.

Figura 15. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el tipo de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



Fuente: elaboración propia.

La figura 15 es el comparativo en los tipos de crédito adquiridos por los estudiantes de acuerdo con la sede a la cual pertenecen.

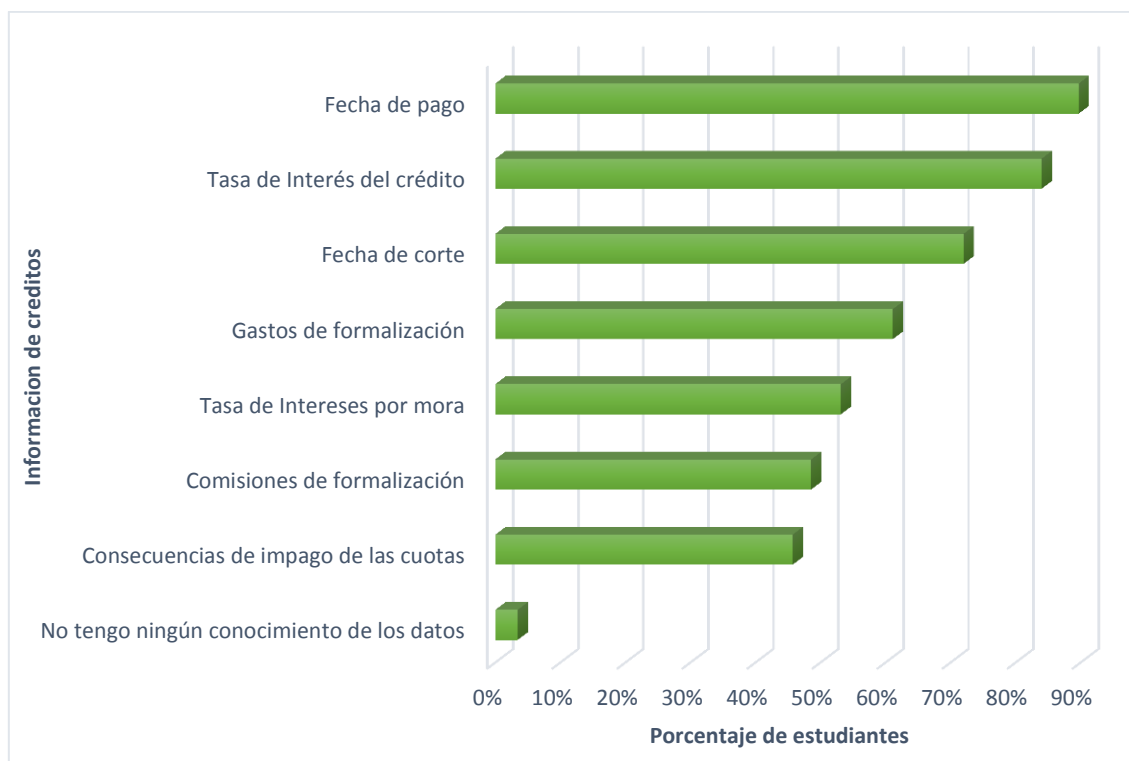
De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la temática entre las Sedes Central, Guanacaste y Pacífico, mantienen la constante de la figura principal 3.0, al ser las tarjetas de crédito la mayor demanda de endeudamiento. Por su

parte, la Sede de San Carlos presenta una variación por cuanto el crédito más utilizado es el de vivienda, con 28%; además de ser la única sede que presenta créditos Pymes, con 6%, demostrando ser una sede que maneja créditos que son de bajo riesgo, esto porque los créditos de vivienda son los que mantienen las tasas más bajas, al igual que los créditos Pymes, aspecto que permite el desarrollo de los estudiantes a nivel de emprendimiento.

Se puede resaltar un aspecto de la Sede del Pacífico, referente a los estudiantes que adquieren créditos de línea blanca, en un 19%, los cuales mantienen tasas de interés muy elevadas a un plazo considerable. Sobre este particular es importante mencionar que muchas veces, por el incumplimiento de un crédito pequeño, como es la compra de electrodomésticos, pueden ver comprometido su historial crediticio a la hora de solicitar un crédito de mayor importancia o necesidad.

Estas figuras reflejan una realidad sobre cómo utilizan el financiamiento los estudiantes, dejando en evidencia que las tarjetas de crédito son la tendencia en todas las sedes.

Figura 16. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según los conocimientos previos a la firma del contrato, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

La figura 16 corresponde al conocimiento que tienen los estudiantes sobre la información antes de firmar el contrato. Antes de hacer el análisis es importante tomar en cuenta que Esta figura corresponde a una pregunta del cuestionario que es de respuesta múltiple; por lo tanto, la suma de los porcentajes no es 100%, como es lo acostumbrado.

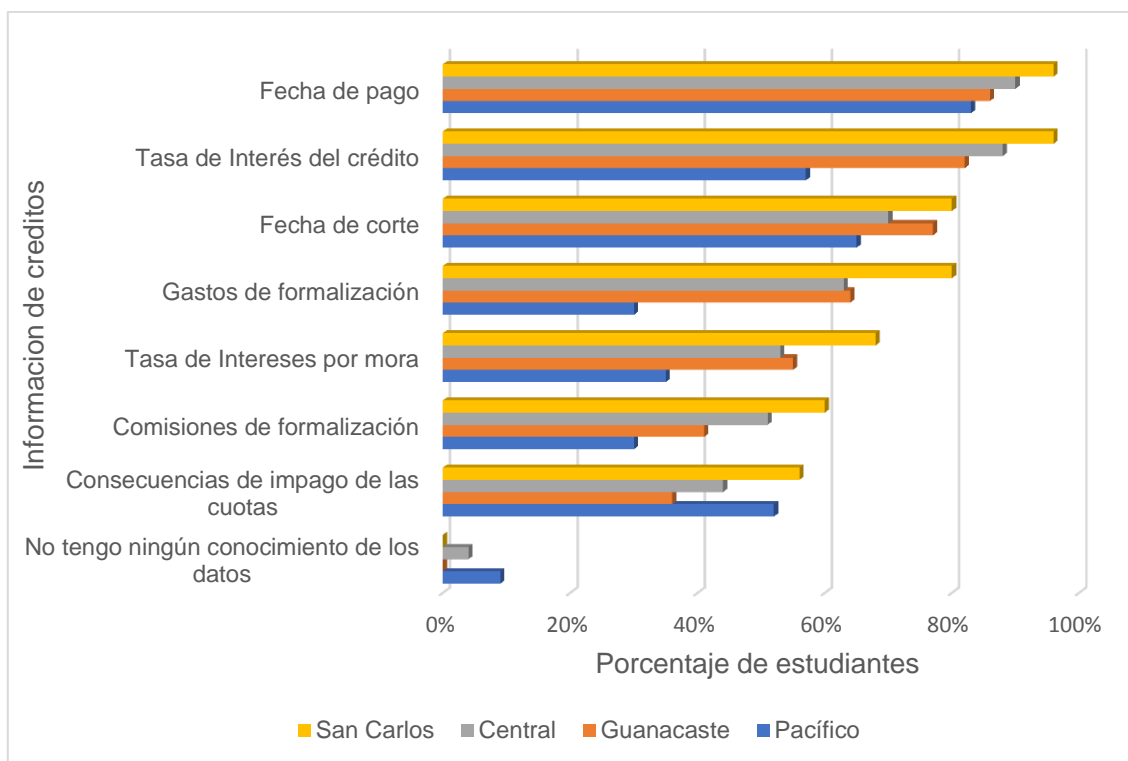
Para empezar con el análisis se observa que un 90% de los estudiantes tiene conocimiento de la fecha de pago, un 84% de las tasas de interés, 72% de la fecha de corte, un 61% conocen sobre los gastos de formalización, 53% sobre gastos moratorios, 49% de

gastos de formalización, 46% de las consecuencias de incumplimiento de pago y solo un 3% no tiene conocimiento del tema.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que a lo que mayor importancia le otorgan los estudiantes es a la fecha de pago, con 90%. Esto es un buen hábito, ya que al realizar los pagos en los tiempos establecidos, se evitan los cobros de comisiones o cobros moratorios. Seguidamente, prestan atención a la tasa de interés, lo cual es de mucho beneficio al conocer el comportamiento y cobro de ésta en los créditos obtenidos.

Por otra parte, se evidencia el desinterés por conocer los gastos, comisiones o consecuencias que puede acarrear el incumplimiento del pago de la cuota de los créditos, esto podría generar endeudamientos más altos al tener un aumento significativo en las cuotas de pago, por ejemplo, por la variación de la Tasa Básica Pasiva (TBP) o las tasas variables, entre otras, lo cual es un riesgo que puede terminar en un alto volumen de morosidad.

Figura 17. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con los conocimientos previos a la firma del contrato según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.

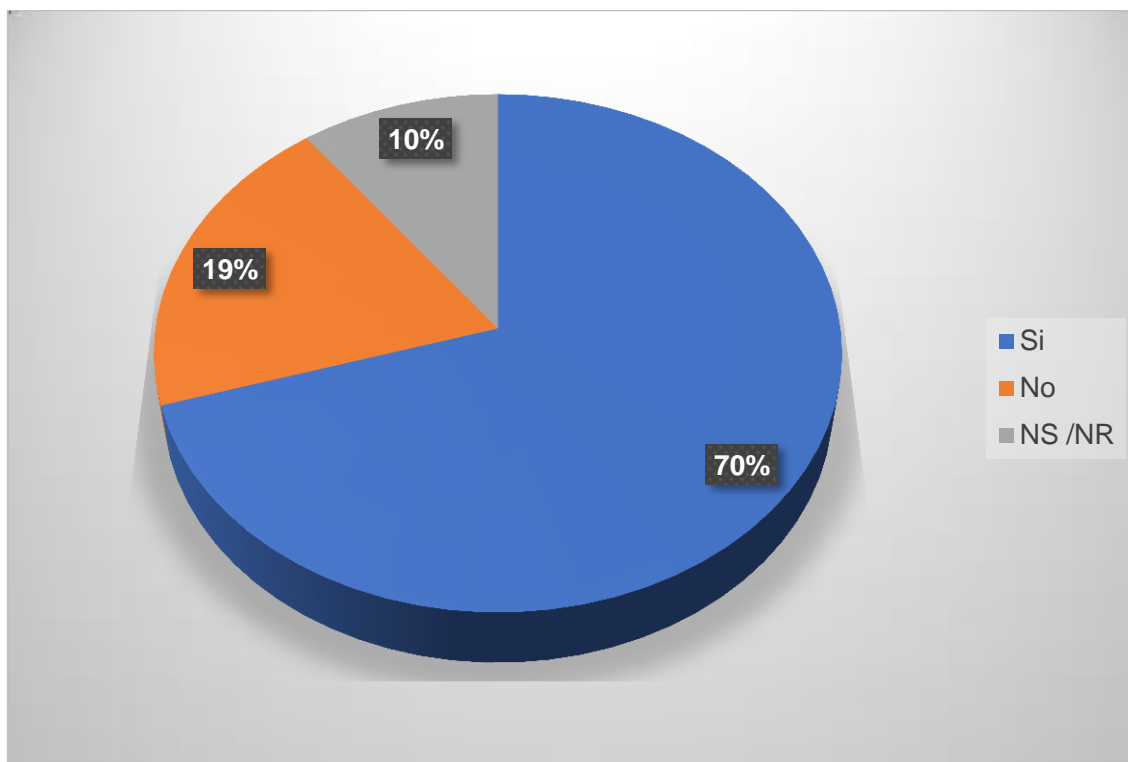


Fuente: elaboración propia.

La figura 17 refleja el comparativo entre sedes, con respecto del conocimiento previo a la firma de un crédito. Los porcentajes de mayor valor son los de la fecha de pago, con un 96%; tasas de interés se encuentran en un 96%, la fecha de corte representa un 80%, tasa de interés por mora es de 68%, comisión por formalización tiene un 60%, incumplimiento de pago es del 56%; todas las anteriores dominadas por la Sede de San Carlos. Por su parte, la Sede Central, con un 4%, y Sede del Pacífico, con un 9%, son las únicas sedes con estudiantes que no tienen ningún conocimiento sobre estos aspectos.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la Sede de San Carlos es la sede donde sus estudiantes tienen mayor conocimiento a nivel de la información de crédito, lo que permite considerarla como una de las sedes con mayor conocimiento en temas importantes involucrados a la hora de adquirir un crédito; seguida por la Sede Central y Guanacaste, en ese orden. Por su parte, la Sede del Pacífico es la de menor conocimiento a nivel de información de suma importancia a la hora de firmar un crédito.

Figura 18. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre la claridad de comprensión de los contratos de crédito, tercer cuatrimestre 2019.*

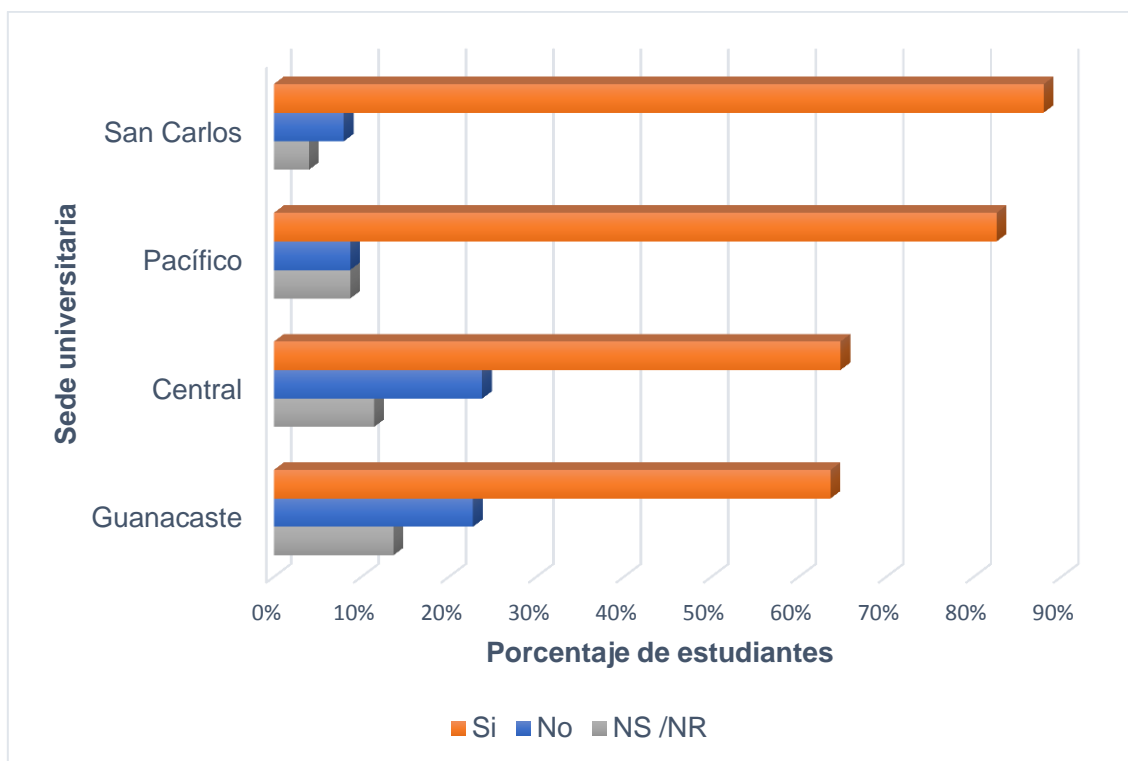


Fuente: elaboración propia.

La figura 18 analiza la claridad con la que entienden los estudiantes los contratos de crédito; demostrando, en su mayoría, que los estudiantes sí logran comprender los contratos de crédito, con 70%. Por otra parte, un 19% de los estudiantes no tiene claro el contrato de su crédito, así como un 10% no tiene ni idea de qué trata ese contrato. Esto demuestra que aproximadamente 3 de cada 10 estudiantes no tiene idea de lo que está firmando, lo cual conduce a un gran riesgo, tal como lo evidencia la figura 16 sobre la falta de conocimiento por parte de los estudiantes a lo que se exponen por el no pago de las cuotas de sus créditos.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que aproximadamente una tercera de los estudiantes no lee o no tienen claridad de todo lo que conlleva el contrato de un crédito, el cual es la mejor forma de tener conocimiento en materia de crédito sobre lo que puede o no el cliente, así como los gastos involucrados durante la obtención del crédito o los intereses moratorios por el incumplimiento de los pagos. Al igual que todos datos expuestos en la figura 16, es claro que en la actualidad se guían por la información que suministra la persona que atiende en la entidad financiera, pero que ante tanta información que brindan, realmente no se transmite, por lo que debe ser importante leer y preguntar sobre la información de mucha trascendencia a la hora de adquirir o firmar un crédito.

Figura 19. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la claridad en los contratos de crédito adquiridos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



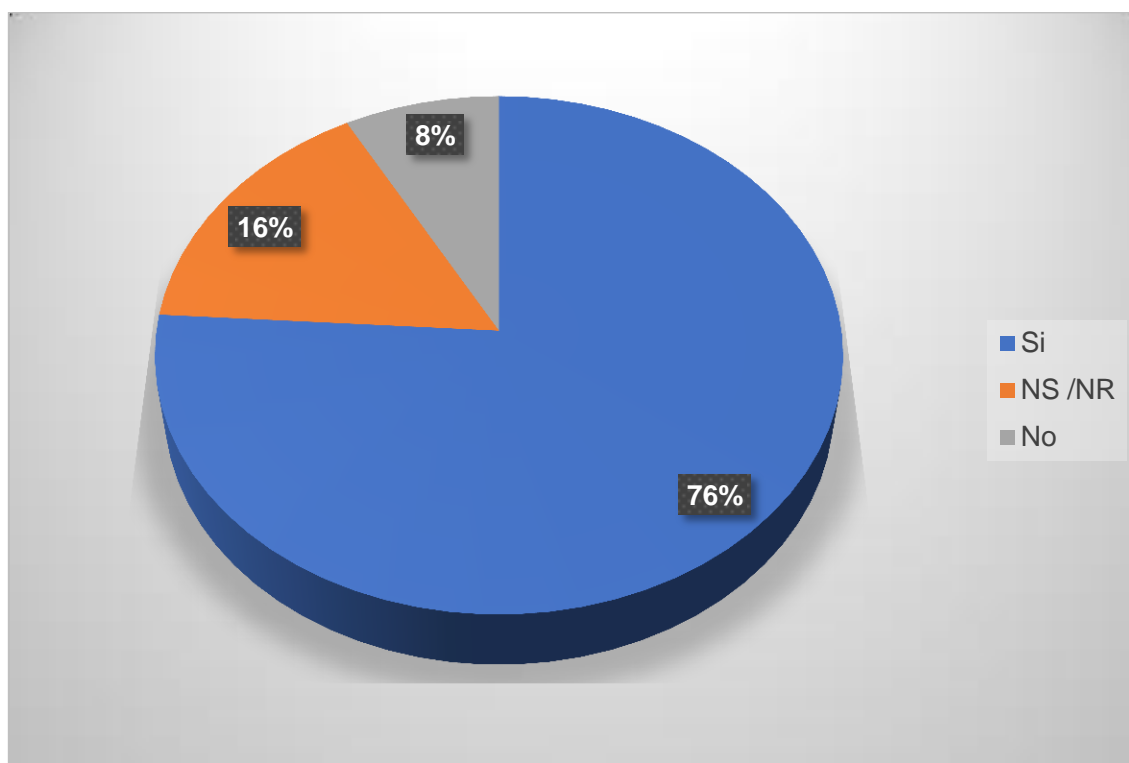
Fuente: elaboración propia.

La figura 19 refleja el comparativo entre sedes sobre la claridad de los contratos o la forma en la cual entienden los contratos los estudiantes. En este caso, un 88% sí tienen claridad, un 8% no la tienen y 4% NS/NR en la Sede de San Carlos; por su parte, la Sede del Pacífico, con un 83%, sí tiene claridad; un 9% no la tiene y 8%, NS/NR. En la Sede Central, un 65% sí tienen claridad, un 24% no la tienen y 11% NS/NR. Finalmente, en la Sede Guanacaste, un 64% sí tiene claridad, 23% no la tiene y 14%, NS/NR.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que conforme se avanza en el análisis de las respuestas de la encuesta, nuevamente es la Sede

de San Carlos la que tiene mejor conocimiento, con 88%. Esto refleja que la sede es la que presenta un mayor número de estudiantes con conocimiento en materia del manejo de las finanzas personales, seguida, en este caso, por la Sede del Pacífico, con un 83%; luego la Sede Central, con 65%, y Guanacaste, con un 64%, las que proyectan menor claridad en sus estudiantes sobre el conocimiento que envuelve un contrato de crédito.

Figura 20. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el conocimiento de la Tasa Básica Pasiva, tercer cuatrimestre 2019.*

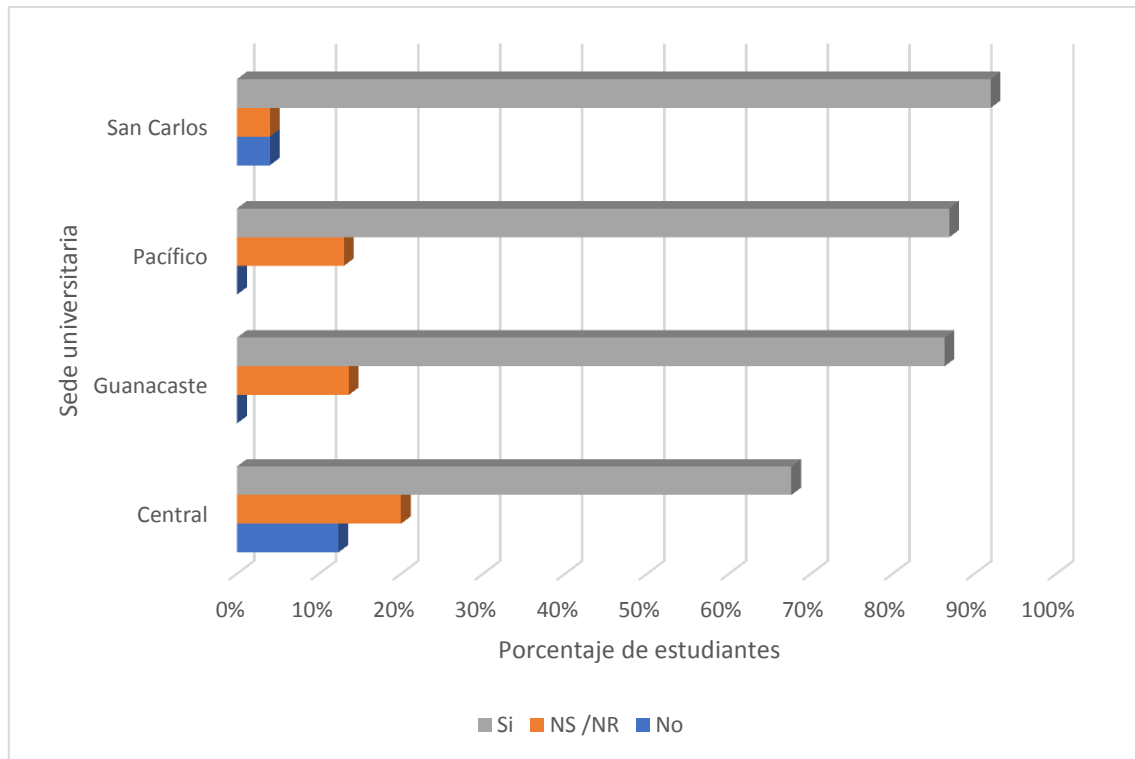


Fuente: elaboración propia.

La figura 20 ilustra el conocimiento que tienen los estudiantes de qué es la Tasa Básica Pasiva, lo cual demuestra que un 76% sí tiene conocimiento de la Tasa Básica Pasiva, un 16%, NS/NR, y un 8%, no conocen qué es la TBP.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que, a nivel del sistema crediticio, la Tasa Básica Pasiva (TBP) tiene un gran valor, ya que está involucrada en la mayoría de los créditos en colones y la tasa de interés de los créditos. Por parte de los estudiantes se demuestra un conocimiento o noción de qué es la Tasa Básica Pasiva en un 76%. Por otra parte, un 16% no sabe qué es la Tasa Básica Pasiva y un 8%, no sabe o no responde. Finalmente, un 24% de estudiantes no tienen idea de qué es y la importancia que ésta tiene a la hora de adquirir un crédito, al ser una tasa que se mantiene en constante fluctuación.

Figura 21. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la Tasa Básica Pasiva según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

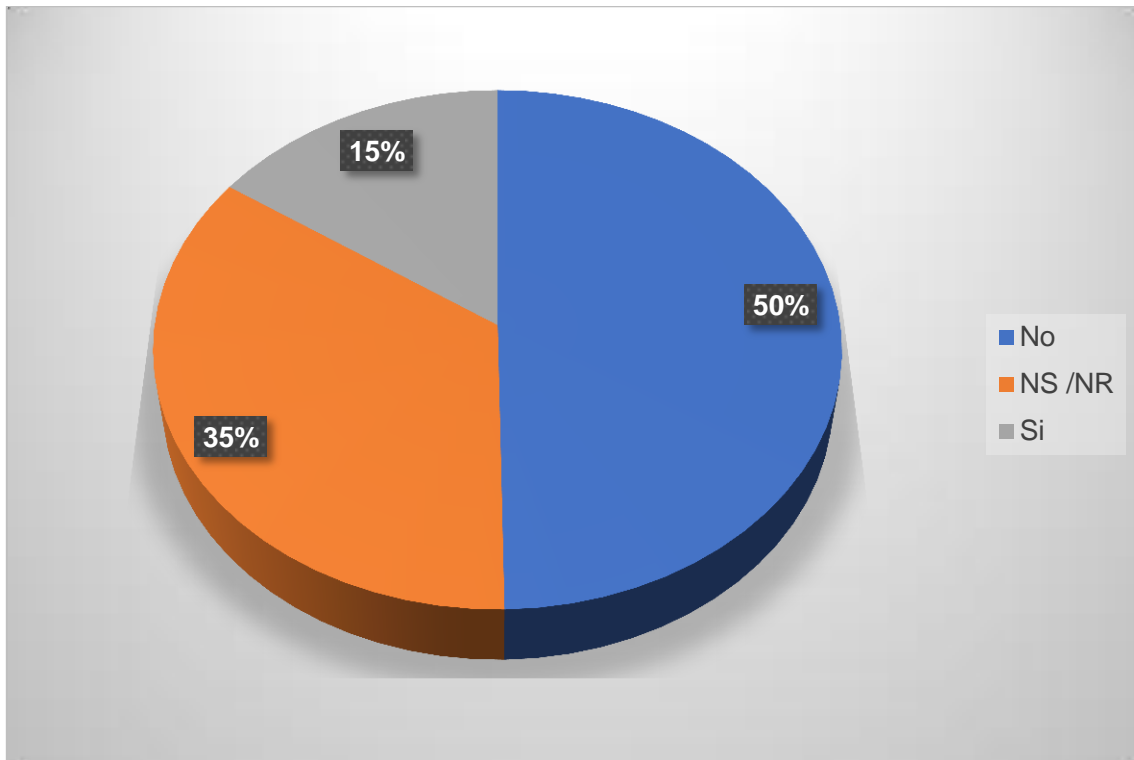


Fuente: elaboración propia.

La figura 21 contiene la comparación entre sedes sobre el conocimiento de la Tasa Básica Pasiva, donde nuevamente la Sede de San Carlos es la sede con mayor porcentaje de conocimiento por parte de sus estudiantes, para un 92%; seguida por la Sede del Pacífico, con un 87%, y Guanacaste, con 86%. En cuanto a la Sede Central, es la que presenta mayor carencia de conocimiento por parte de sus estudiantes, con solo un 68%.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la Sede de San Carlos demuestra mayores niveles de conocimiento en materia de educación financiera; por su parte, en la Sede Central se empieza a demostrar un menor conocimiento en temas de relevancia a nivel de materia crediticia.

Figura 22. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según conocimiento de la Tasa Prime, tercer cuatrimestre 2019.*

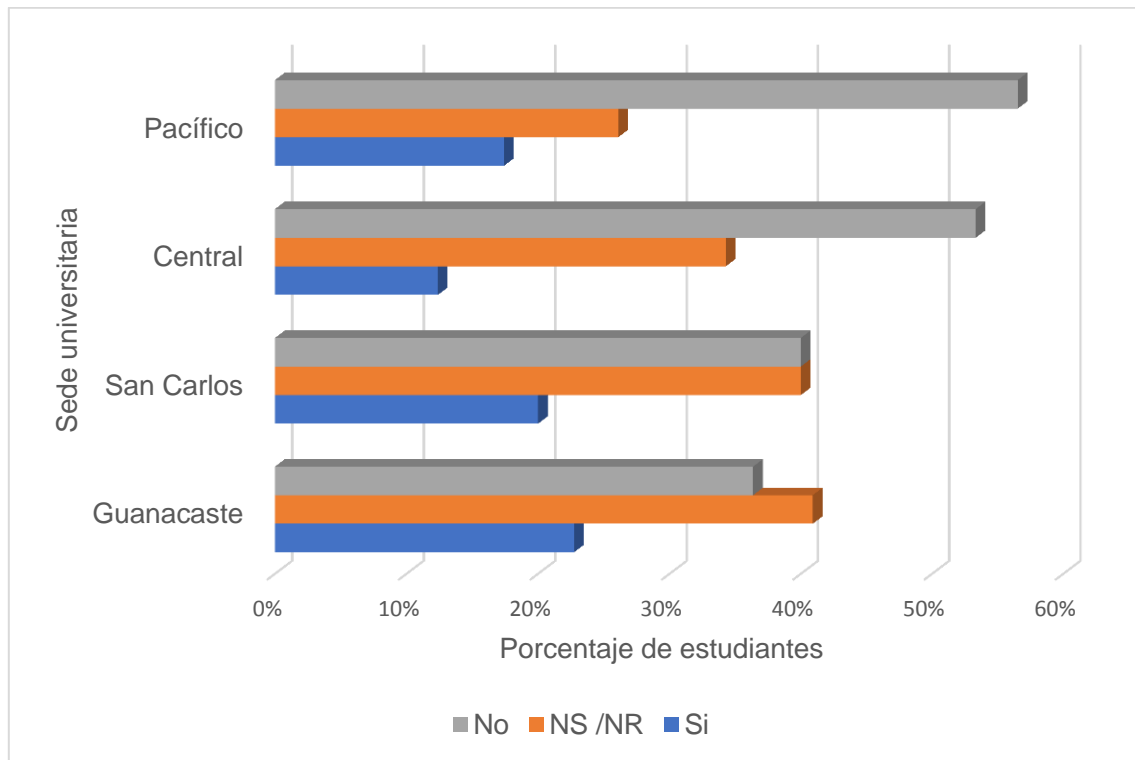


Fuente: elaboración propia.

La figura 22 demuestra el conocimiento de la Tasa Prime por parte de los estudiantes de la Universidad Técnica Nacional, donde se aprecia que un 15% sí sabe de qué se trata, un 50% no sabe qué es y un 35% no sabe o no responde.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que un 85% de los estudiantes desconocen la tasa que es involucrada directamente con los créditos en dólares, demostrando la carencia de información de créditos en dólares. Esto expone a los estudiantes que han adquirido o piensan obtener un crédito en dólares, según la figura 2.0, donde se aprecia que cerca del 14% de los estudiantes mantienen créditos en dólares, por lo cual se debe de tener claro cuál es la Tasa Prime como un dato indispensable, ya que al igual que la Tasa Básica Pasiva, impacta los flujos de efectivo personales.

Figura 23. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la Tasa Prime según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



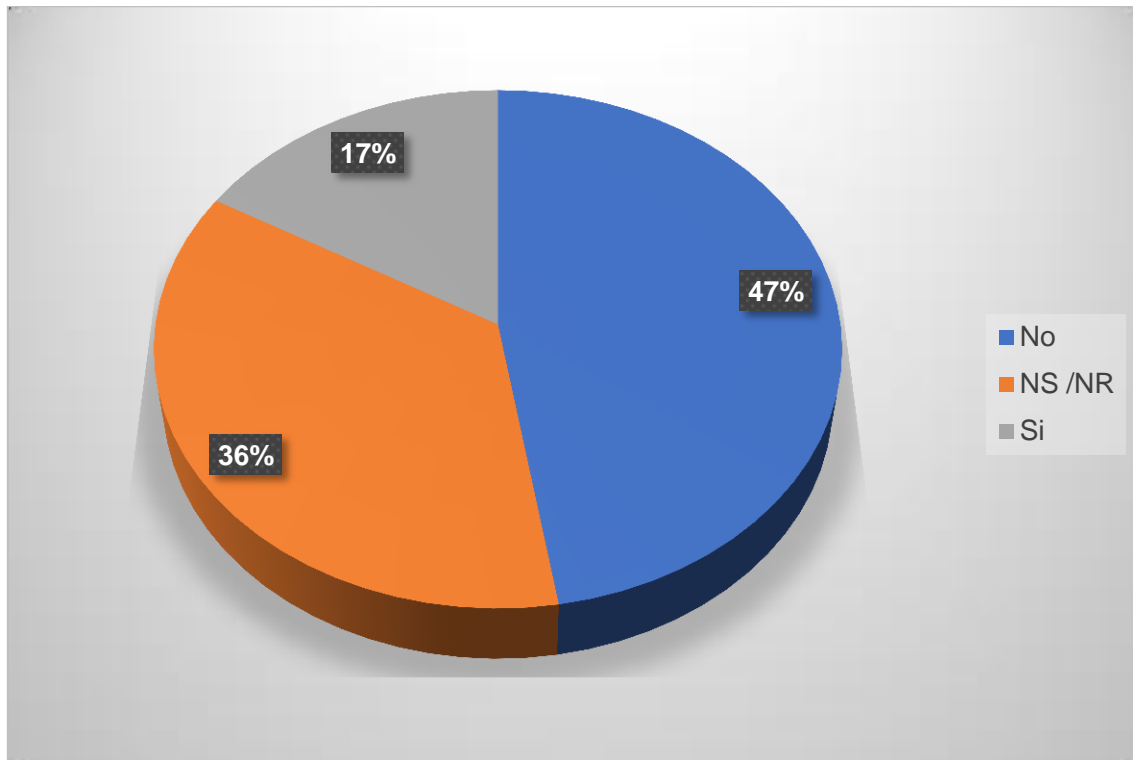
Fuente: elaboración propia.

La figura 23 es el comparativo entre las sedes de la universidad sobre el conocimiento de la Tasa Prime por parte de sus estudiantes. En este caso, la Sede Guanacaste, con 23%, y San Carlos, con un 20%, son las que presentan un mayor conocimiento de la Tasa Prime por parte de sus estudiantes. Por consiguiente, la Sede del Pacífico y la Sede Central son las que preocupan, ya que son las que presentan menos conocimiento por parte de los estudiantes.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que en la figura 13 se demuestra que aproximadamente el 16% de los estudiantes tienen créditos en

dólares a nivel de la Sede Central y de la población total solo el 12% tiene idea o conocimiento de la Tasa Prime; obteniendo un 88% de estudiantes que no tienen idea de qué es la Tasa Prime, lo cual proyecta el riesgo que asumen los estudiantes, antes demostrado por el diferencial cambiario y en este análisis de conocimiento entre puntos importantes, como es la Tasa Prime. Como parte de la investigación, las Sedes de San Carlos y Guanacaste son las que presentan mayor conocimiento en cuanto a la Tasa Prime, aunque el porcentaje de conocimiento es muy bajo, lo cual demuestra, en todas las sedes, desconocimiento en materia de educación financiera.

Figura 24. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según conocimiento de la Tasa Libor, tercer cuatrimestre 2019.*

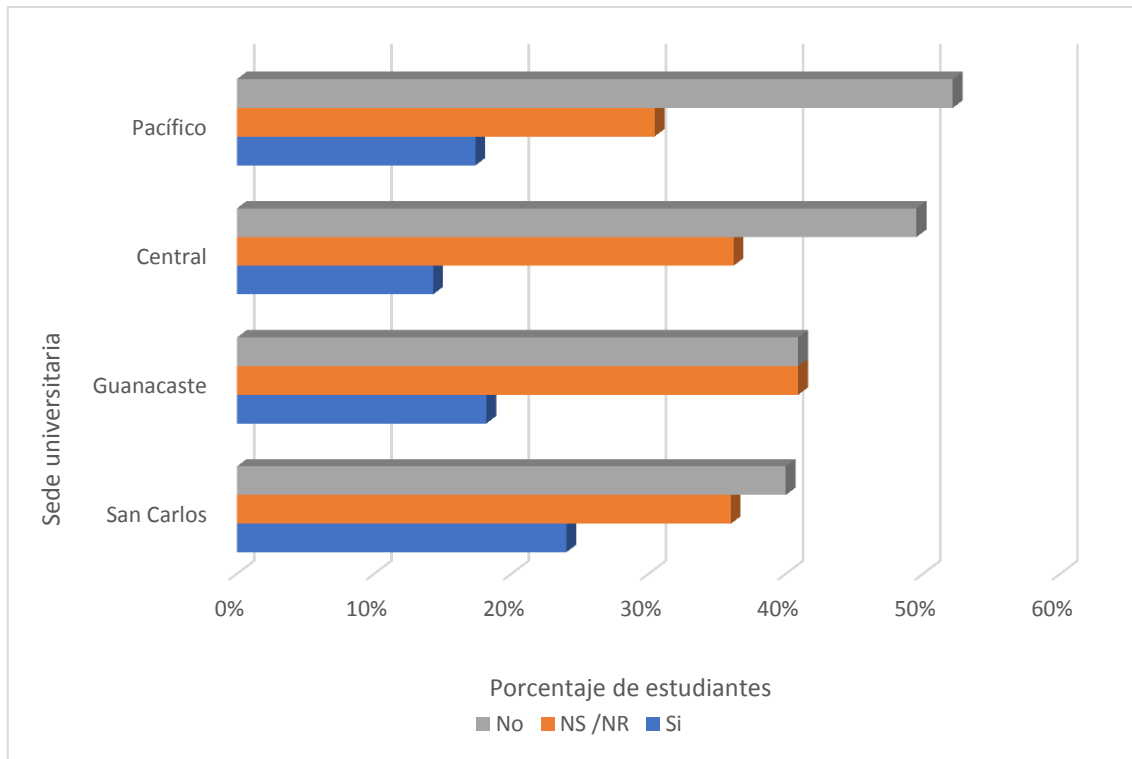


Fuente: elaboración propia.

La figura 24 representa el conocimiento sobre la Tasa Libor por parte de los estudiantes. Como se puede analizar, solo el 17% de los estudiantes tiene una noción de qué es la Tasa Libor, el 36% NS/NR y el 47% no tienen idea de qué es.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador, la carencia por parte de los estudiantes de conocimiento de la Tasa Libor, representado por un 86%. Un dato por resaltar es que la Tasa Libor dejará de existir a partir del 2021, pero para efectos de esta investigación, es un indicador que puede evidenciar la falta de conocimiento de los estudiantes a nivel de tasas de crédito.

Figura 25. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la Tasa Libor según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



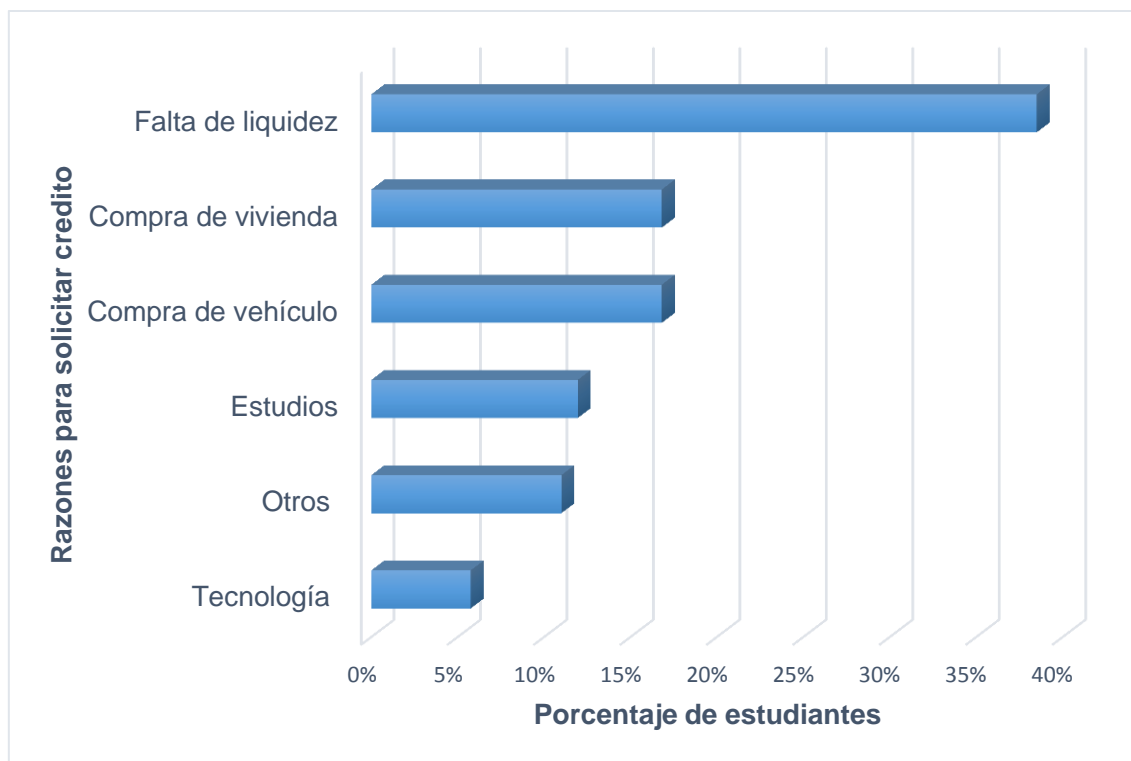
Fuente: elaboración propia.

La figura 25 presenta una comparativa entre las sedes sobre el conocimiento de la Tasa Libor que tienen sus estudiantes. Aquí, se mantiene la constante de que la Sede de San Carlos es la sede con mayor conocimiento a nivel de las sedes, con 24% de conocimiento de la Tasa Libor, seguida por Guanacaste, con 18%; muy de cerca la Sede de Pacífico, con un 17%, y finalmente la Sede Central, con 14%.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la Sede de San Carlos es la de mayor conocimiento y nuevamente es la Sede Central la que

demuestra menor comprensión en comparación con las otras sedes. Es de suma importancia cómo se ve reflejada la falta de discernimiento del tema de tasas de interés.

Figura 26. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las razones para solicitar un crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

La figura 26 representa las razones por las cuales solicitan crédito los estudiantes de la Universidad Técnica Nacional. El 38% de los estudiantes solicitaron un crédito por falta de liquidez, el 17% para compra de una vivienda, el 17% para comprar un vehículo, el 12% para financiar sus estudios, el 6% para compras de aparatos tecnológicos y el 11% de otros;

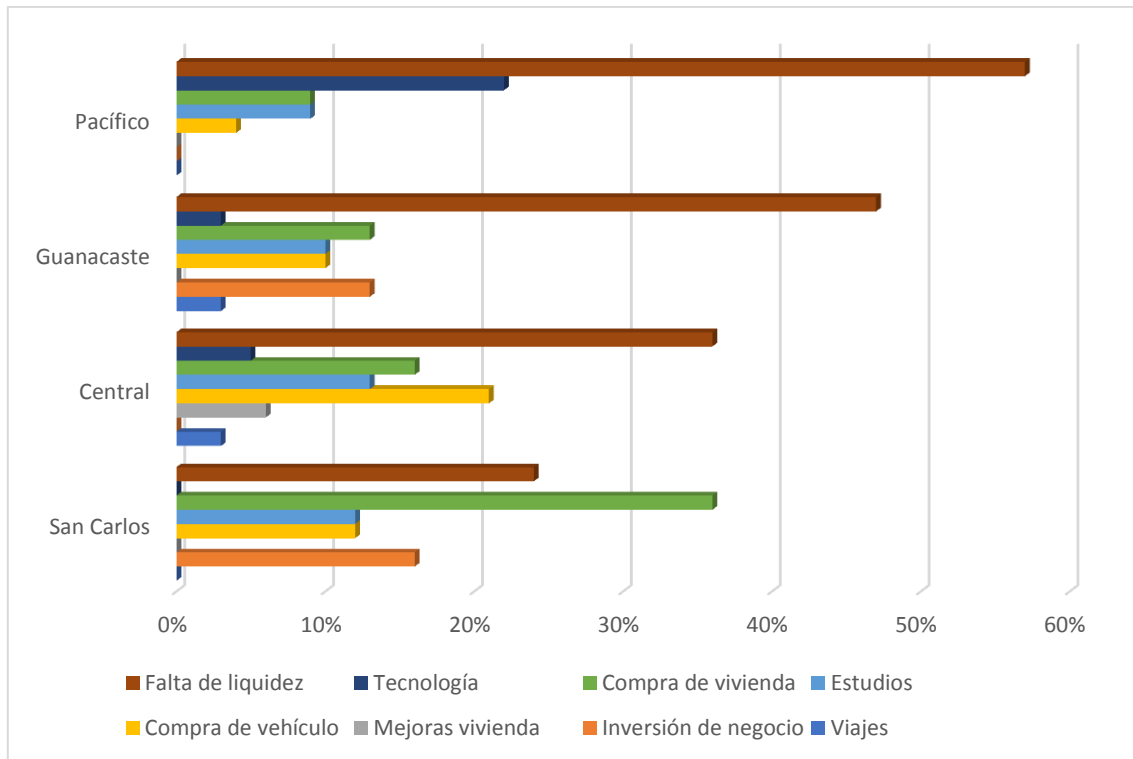
este último rubro se divide de la siguiente manera: 5% para mejoras a la propiedad, 4% para inversión del negocio y un 3% para viajar.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que el 38% de los estudiantes solicitan crédito por falta de liquidez, lo cual demuestra que los estudiantes no están logrando tener un equilibrio en sus finanzas. Esto ha sido comprobado en esta investigación, por lo cual se puede determinar que la falta de liquidez es cubierta con la utilización de tarjetas de crédito o créditos de consumo, lo cual se refleja en la figura 14, y para recordar la información, son las formas de financiamiento con mayor tasa de interés.

Adicionalmente, se observa que los estudiantes utilizan el crédito para obtener un bien, con un 17% para vivienda y un 17% para vehículos, pero está sujeto a depreciación, consumo de combustible, mantenimiento preventivo y/o correctivo, pago de marchamo, revisión vehicular, etc.; en realidad es un activo fijo depreciable más que una inversión, salvo que sea para generar ingresos. Se deduce que del 26% sumando el crédito de vivienda, inversión y mejoras a la propiedad ganará la plusvalía, pero ninguno para realizar ningún emprendimiento. Se evidencia, además, que los estudiantes no piensan en temas de inversión o emprendedurismo.

Se debe tomar en consideración que un 12% de los estudiantes han tenido que adquirir un crédito para cubrir sus estudios, siendo un dato de relevancia para la universidad, al contar con un número significativo de estudiantes que tienen que recurrir a un crédito para estudiar. Con esta información se debería tomar la iniciativa de investigar para identificar estos estudiantes, los cuales podrían acceder a una beca o disponer de apoyo por parte de la universidad.

Figura 27. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las razones para solicitar un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



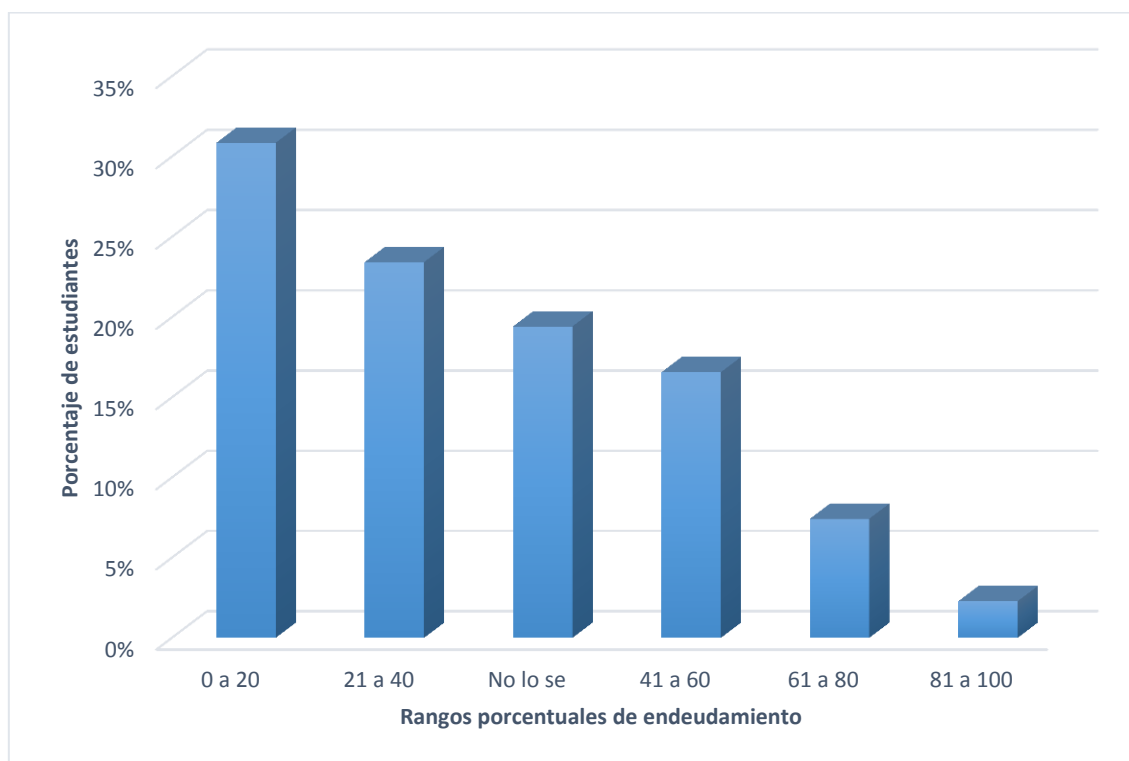
Fuente: elaboración propia.

La figura 27 analiza las razones por las cuales solicitan un crédito los estudiantes, realizando un comparativo por sedes. Se visualiza que un 57%, por falta de liquidez, es el mayor porcentaje en la Sede del Pacífico; un 47%, de igual manera por falta de liquidez, en Guanacaste; el 36% en la Sede Central y en la sede de San Carlos un 36%, por concepto de compra de vivienda.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que se mantiene la constante de buenos hábitos en la Sede de San Carlos, esto porque sus estudiantes, en su mayoría, utilizan el crédito para compra de vivienda o inversiones. En

consecuencia, de lo descrito en la figura es notable que los estudiantes tienen problemas de mal manejo de sus finanzas, esto se visualiza que es por falta de liquidez que los estudiantes adquieren un crédito, siendo notable que sus ingresos son menores a sus gastos, lo que produce la necesidad de solicitar un crédito.

Figura 28. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el nivel de endeudamiento, tercer cuatrimestre 2019.*



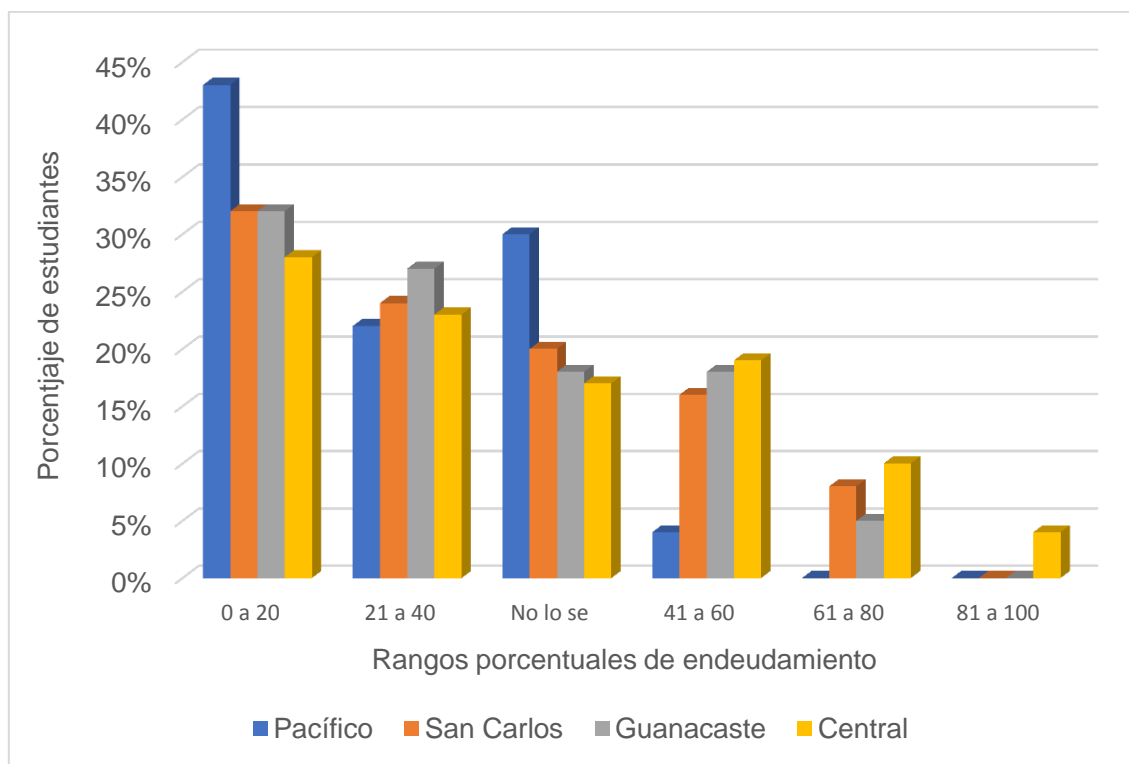
Fuente: elaboración propia.

La figura 28 muestra el porcentaje de endeudamiento por rangos en los cuales consideran los estudiantes que se encuentra sus finanzas. En los rangos de “0 a 20” con un 31%, de “21 a 40” con un 23%, de “41 a 60” con un 17%, de “61 a 80” con 7% y “81 a

100” con un 2%. En la figura se demuestra que un 19% no sabe cuál es su porcentaje de endeudamiento.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que un 19% de la población no tiene idea de qué porcentaje de endeudamiento tiene, siendo esto un factor de riesgo, ya que no tienen un control de sus finanzas y demuestra una carencia de conocimiento a nivel de información crediticia. Por su parte, un 17% de la población está entre el rango de 41% a 60% de endeudamiento, lo cual demuestra que su liquidez ya se ve comprometida por la cuota de sus créditos; así como el 7%, en el rango de 61% a 80%, estos estudiantes normalmente viven para pagar sus créditos; al igual que el 2% que se encuentran entre 81% a 100%, estos últimos porcentajes son personas propensas a incumplir con el pago de esos créditos, ya que los gastos son muy altos y mantienen comprometidos sus ingresos, aspecto que se ve representado por la falta de liquidez.

Figura 29. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el nivel de endeudamiento según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



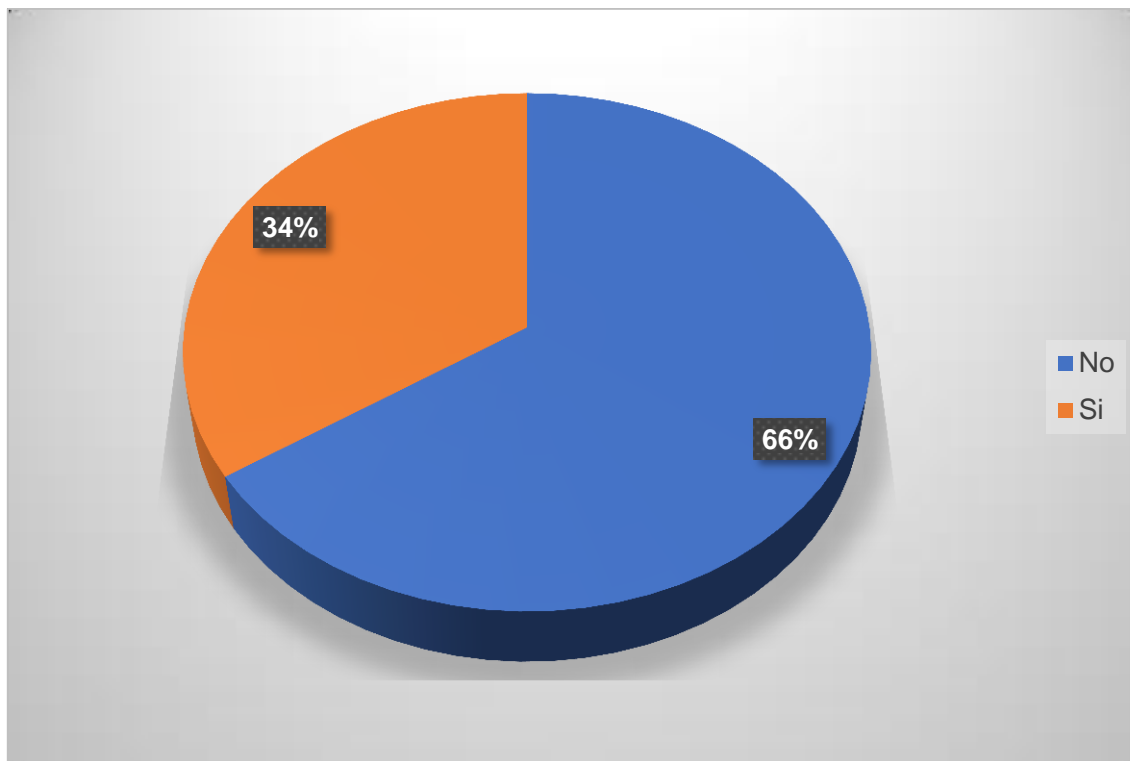
Fuente: elaboración propia.

La figura 29 es el comparativo del nivel de endeudamiento de acuerdo con la sede de procedencia. Se observa que el mayor porcentaje de falta de conocimiento de su nivel de endeudamiento corresponde a los estudiantes de la Sede del Pacífico con un 30%; por su parte, la Sede Central es la que cuenta con los estudiantes con el mayor número de endeudamiento, siendo el de mayor porcentaje en los rangos más altos del 41% a 60%, con un 19% del total; con un 10% en el rango de 61% a 80%, y un 4%, siendo el único en tener estudiantes que sobrepasan el 81% de endeudamiento. Se puede detallar que, en su

mayoría, los estudiantes se encuentran en el rango de 0% a 20% en todas las sedes, manejando un rango bajo de endeudamiento.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que muchos de los estudiantes no tienen idea del nivel de endeudamiento en el que se encuentran, siendo la Sede del Pacífico la que presenta el mayor porcentaje de estudiantes que ignoran su nivel de endeudamiento, seguida por la Sede de San Carlos. Aunque su porcentaje es bajo con 20% en relación con el de otras sedes, no deja de ser relevante que no conozcan el nivel de endeudamiento en el que se encuentran. Es importante mencionar que todos los estudiantes que se encuentran en los porcentajes superiores al 40%, ya se ven en riesgo de no tener el conocimiento necesario para afrontar sus gastos, poniendo en riesgo su liquidez. De igual manera, fue posible evidenciar que la mayoría de los estudiantes creen estar en el rango de 0% a 20%, lo que supondría un buen manejo de sus finanzas, aunque las preguntas anteriores demuestran que se contradicen al indicar que en su mayoría tienen falta de liquidez.

Figura 30. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el conocimiento de cómo calcular el nivel de endeudamiento, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

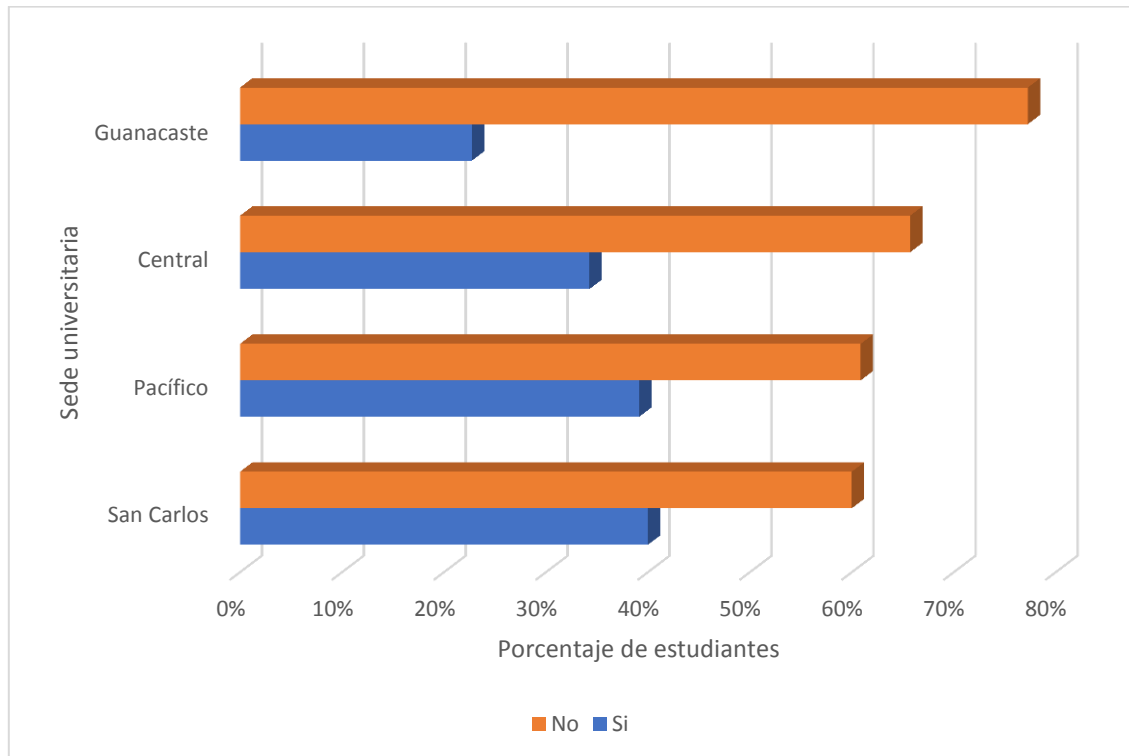
La figura 30 refleja si los estudiantes tienen el conocimiento de cómo se calcula el nivel de endeudamiento; en su mayoría, con 66%, los estudiantes no conocen la forma como se debe calcular el nivel de endeudamiento y un 34% sí saben cómo calcularlo.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que este es un factor importante para la mayoría de las instituciones financieras, ya que estas calculan el nivel de endeudamiento para determinar si los clientes son capaces de afrontar el pago de la cuota de un crédito. Lo anterior evidencia la falta de conocimiento de los estudiantes sobre el manejo de sus finanzas, ya que con base en esta figura y según las tendencias

anteriores, los estudiantes creen estar en un rango de endeudamiento, pero no tienen idea de cómo se calcula el nivel de endeudamiento, lo cual deja en evidencia la falta de conocimiento en educación financiera.

El nivel de endeudamiento se calcula sumando los gastos que se tienen comprometidos mensualmente, dividido entre los ingresos fijos. Se menciona que una persona no puede superar el rango de 35% a 40% sin poner en riesgo su integridad financiera.

Figura 31. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el conocimiento de cómo se calcula el nivel de endeudamiento según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

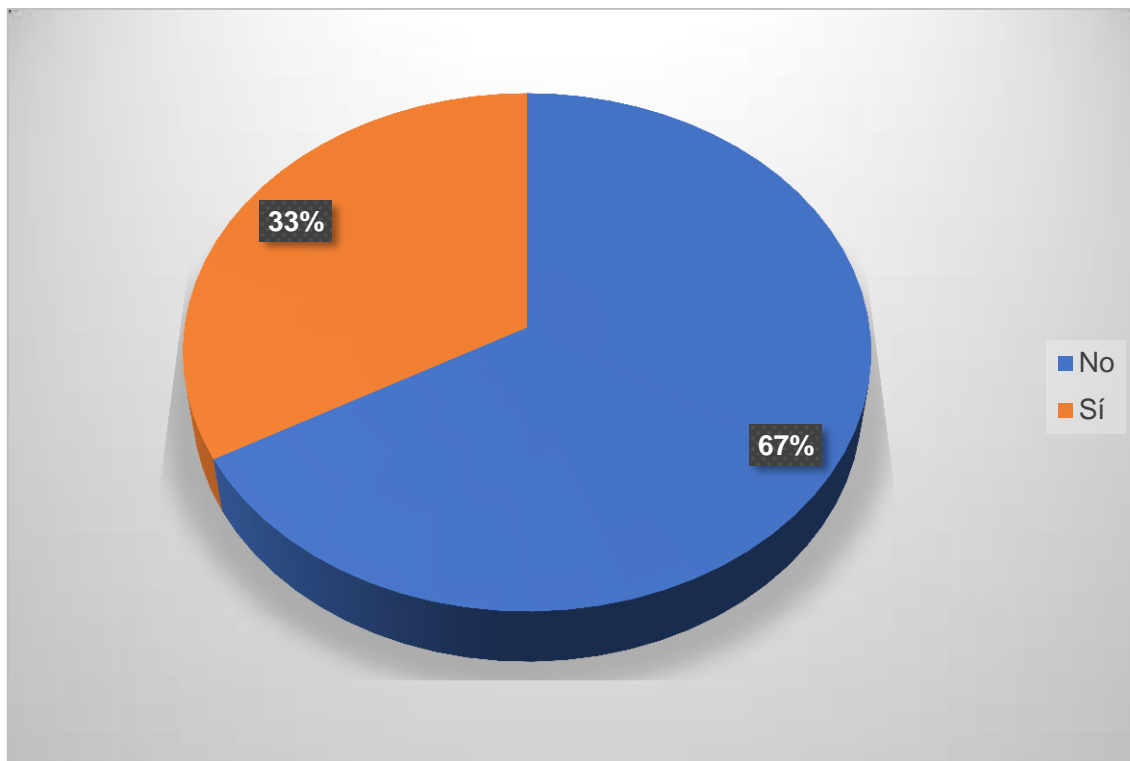


Fuente: elaboración propia.

La figura 31 presenta el comparativo entre las diferentes sedes sobre el conocimiento de cómo se calcula el nivel de endeudamiento, donde se visualiza que el 77% de los estudiantes no saben calcular el nivel de endeudamiento en la Sede de Guanacaste, en la Sede Central corresponde a un 66%, seguida del Pacífico, con un 61%, y por último un 60% para la Sede de San Carlos.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador, al mantenerse la comparación realizada a lo largo de la investigación, que los estudiantes de la Sede de San Carlos son quienes tienen mayor conocimiento de cómo se calcula el nivel de endeudamiento, con un 40%, presentando la constante de ser la sede con los porcentajes más altos en conocimiento entre las demás sedes. Las sedes que presentan mayor porcentaje de falta de conocimiento son la Sede de Guanacaste, con un 77%, y la Sede Central, con un 66%.

Figura 32. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el compromiso de su salario para atender el pago de los créditos, tercer cuatrimestre 2019.*



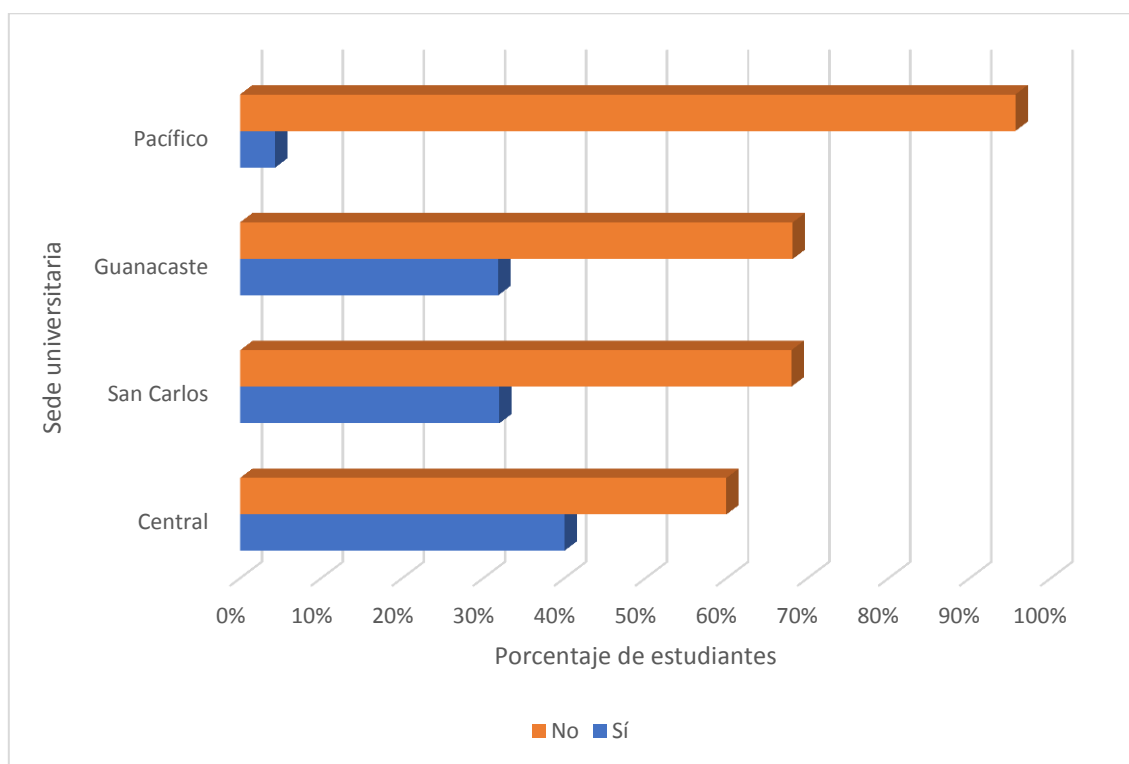
Fuente: elaboración propia.

En la figura 32 se analiza qué tan comprometido tienen los estudiantes su salario, y se refleja que un 67% de los estudiantes dicen no tener comprometido el salario y el otro 36% sí tienen comprometido su salario.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes indican que no comprometen su salario; no obstante, basados en las figuras anteriores, los estudiantes demostraron altos niveles de desconocimiento sobre su nivel de endeudamiento o de tenerlo en rangos elevados, como se observa en la figura 28; además

de indicar en la figura 30, que la mayoría de los estudiantes no saben cómo se calcula el nivel de endeudamiento, por lo cual ignoran si tienen o no comprometido su salario.

Figura 33. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el compromiso de su salario para atender el pago de los créditos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



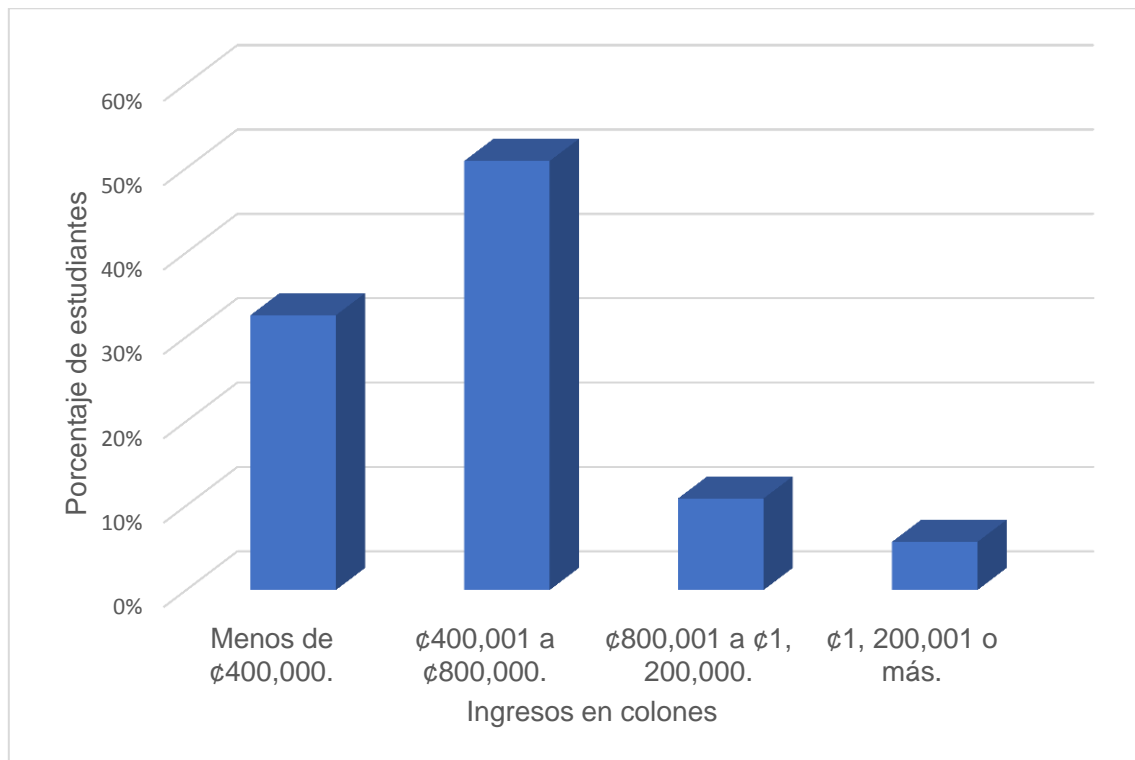
Fuente: elaboración propia.

La figura 33 presenta el comparativo de si tienen o no comprometido el salario los estudiantes de acuerdo con su sede. Según se detalla en la gráfica, la Sede del Pacífico tiene un alto porcentaje de sus estudiantes que no tienen comprometido su salario, con 96%. Los estudiantes de las Sedes de Guanacaste y San Carlos no tienen comprometido su salario, en

un 68%. La Sede Central es la sede con mayor porcentaje de estudiantes que tienen comprometido su salario, con 40%.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes siguen demostrando falta de conocimiento en términos crediticios, al suponer que algunos de ellos no interpretaron la pregunta, situación que se evidencia en el hecho de que no saben el significado del compromiso de su salario respecto de las deudas. Según lo que se proyecta a partir de los datos, la Sede Central sería la que presenta mayor porcentaje de estudiantes con problemas de compromiso de salario. Es importante mencionar que a la hora de aplicar la encuesta, muchos de los estudiantes preguntaron qué significaba o solicitaron que se les explicara la pregunta.

Figura 34. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según ingresos mensuales en colones, tercer cuatrimestre 2019.*



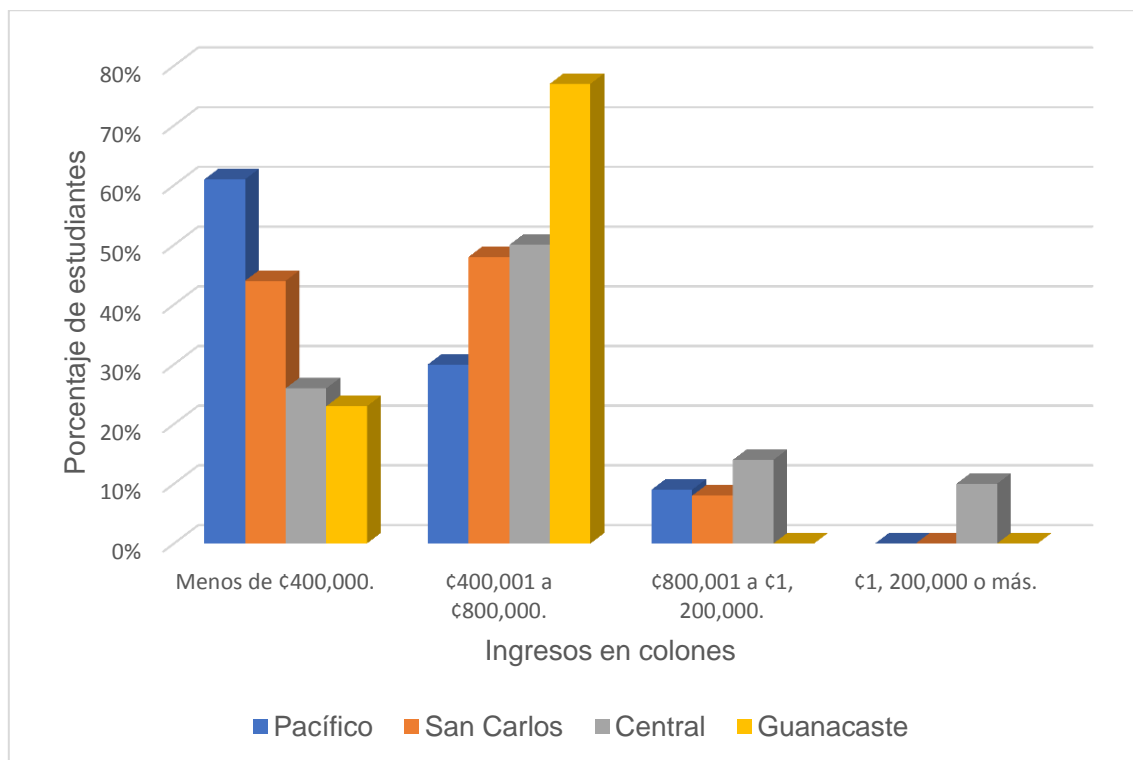
Fuente: elaboración propia

La figura 34 detalla los rangos en los cuales se encuentran los salarios de los estudiantes de la universidad, la mayoría de estos se encuentran en el rango de ingresos de ₡400.001 a ₡800.000, con un 51%; seguidos del rango menor a ₡400.000, con un 33% de los estudiantes; de ₡800.001 a ₡1.200.000, con 11%, y 6% en el rango de más de ₡1.200.000.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador la importancia de tener claros los ingresos de los estudiantes para tener presente el ingreso en los que se encuentran la población estudiantil en general de la universidad. Se evidencia que el 33% de los estudiantes se encuentran por debajo del salario base interpuesto por el Ministerio de Hacienda, el cual es de ₡450.200.00. Ante las diferentes políticas de los

bancos, las personas que comprometan su salario en un 45%, incluyendo la cuota del crédito solicitado, no serían sujetos de crédito por falta de liquidez. El 84% de estos estudiantes tienen ingresos menores a los ₡800.000 y tendrían muy pocas posibilidades de obtener créditos de vivienda, al ser un ingreso que se vería comprometido por la cuota. De acuerdo con la figura anterior y con base en el nivel académico evidenciado en la figura 6, los estudiantes, en su mayoría, son de diplomado, por lo que esto supondría una congruencia de acuerdo con los ingresos.

Figura 35. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con sus ingresos mensuales en colones según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

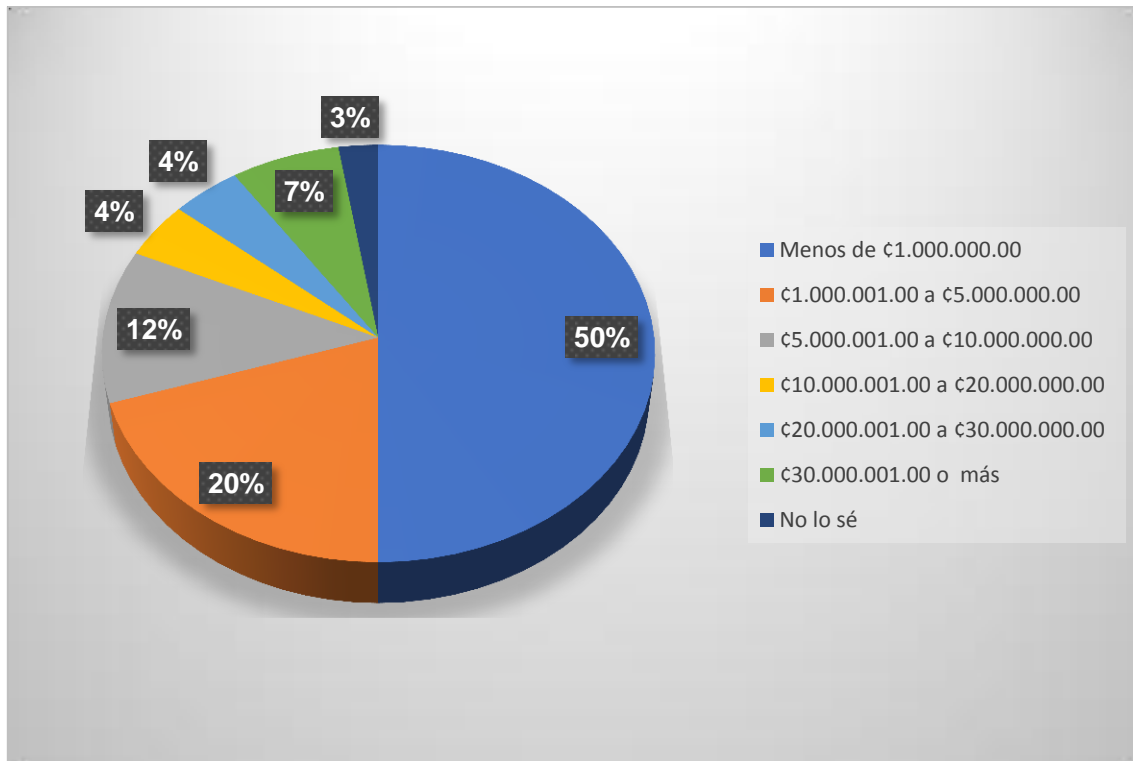


Fuente: elaboración propia.

La figura 35 es el comparativo entre los ingresos en colones de los estudiantes por sede universitaria. Los estudiantes que presentan mayores ingresos son los de la Sede Central, la Sede de Guanacaste es la de mayores ingresos en los rangos de ₡400.001 a ₡800.000, con un 77%, pero no presenta ingresos mayores a este. La Sede del Pacífico es la que presenta el mayor índice de estudiantes con menor ingreso, al tener un porcentaje del 61% en el rango menor de los ₡400.000. Es relevante que con respecto de los estudiantes de la Sede de Guanacaste, sus ingresos son iguales o menores a ₡800.000.00 y la Sede Central es la única sede cuyos estudiantes tienen ingresos iguales o superiores a ₡1.200.001.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los ingresos más altos se encuentran en los estudiantes de la Sede Central, pero son los que han evidenciado mal manejo de sus finanzas, así como menor nivel de conocimiento en materia de finanzas; seguida por la Sede de San Carlos, la cual no supera el ingreso mayor a ₡1.200.000 pero son los estudiantes que han demostrado mejor manejo de sus finanzas. Los estudiantes que presentan menos ingresos son los de la Sede de Guanacaste, con ingresos iguales o menores a ₡800.000.

Figura 36. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el monto que adeudan en colones, tercer cuatrimestre 2019.*



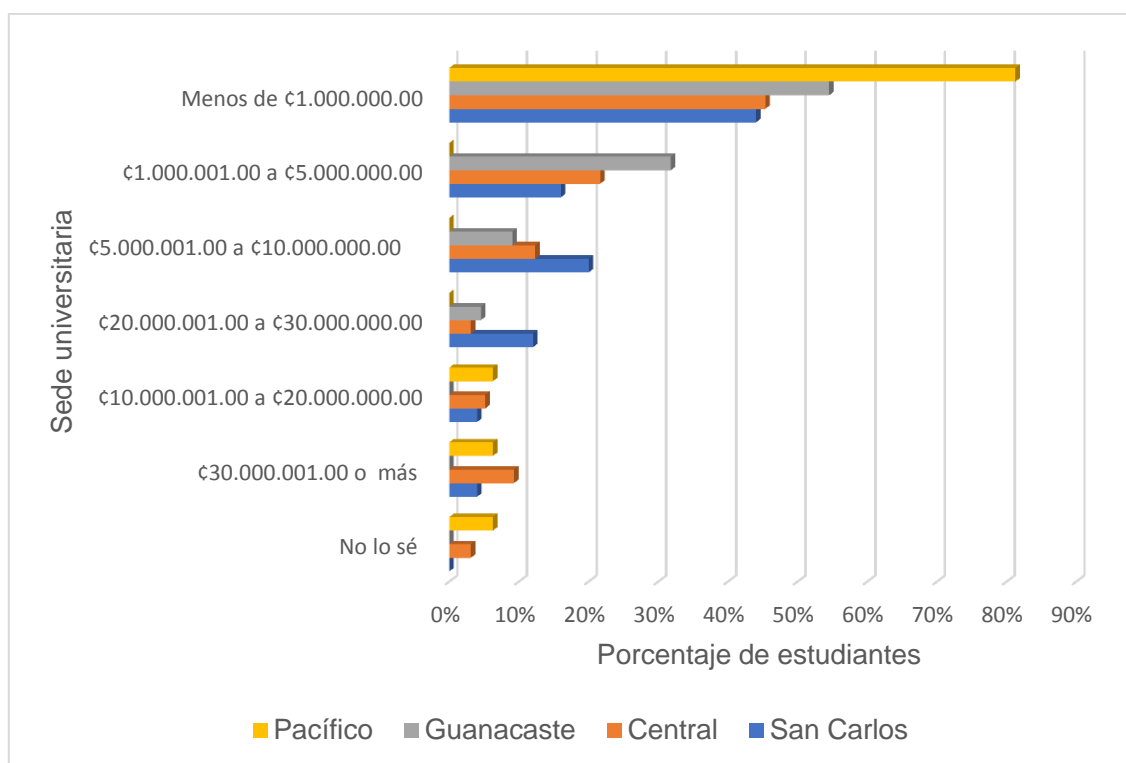
Fuente: elaboración propia.

La figura 36 muestra los rangos de deuda que tienen los estudiantes de la Universidad Técnica Nacional, siendo el mayor rango una deuda menor al millón de colones, con un 50% de los estudiantes endeudados; seguido de un 20% en el rango de ₡1.000.001 a ₡5.000.000, y un 12% en el rango de ₡5.000.001 a ₡10.000.000. Si se analiza esta información en comparación con los ingresos de los estudiantes que se encuentran en la figura 12, se menciona que la mayoría de los estudiantes tienen un ingreso menor a ₡800.000, con un porcentaje de 84% de estudiantes, y se puede decir que el 82% de los estudiantes mantienen una deuda en el rango menor a los ₡10.000.000. Además, se

puede mencionar que un 3% de los estudiantes no tiene seguro cuál es el monto que adeuda y el 7% de los estudiantes mantienen créditos mayores a los ¢30 millones.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la mayoría de los estudiantes mantienen salarios bajos, pero sus deudas demuestran que se encuentran en los rangos más bajos, donde un 70% de las deudas no superan los ¢5.000.000, siendo una cuota manejable para salarios menores ¢ ¢800.000; pero el otro 30% supondría cuotas altas, las cuales podrían comprometer más del 35% del salario, lo cual pondría en riesgo la liquidez de los ingresos de los estudiantes. Es en estos casos donde el manejo del nivel de endeudamiento por parte de los estudiantes es de suma importancia, ya que al conocer su ingreso y tener claras sus deudas, podrían calcular su nivel de endeudamiento.

Figura 37. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el monto que adeudan en colones según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.

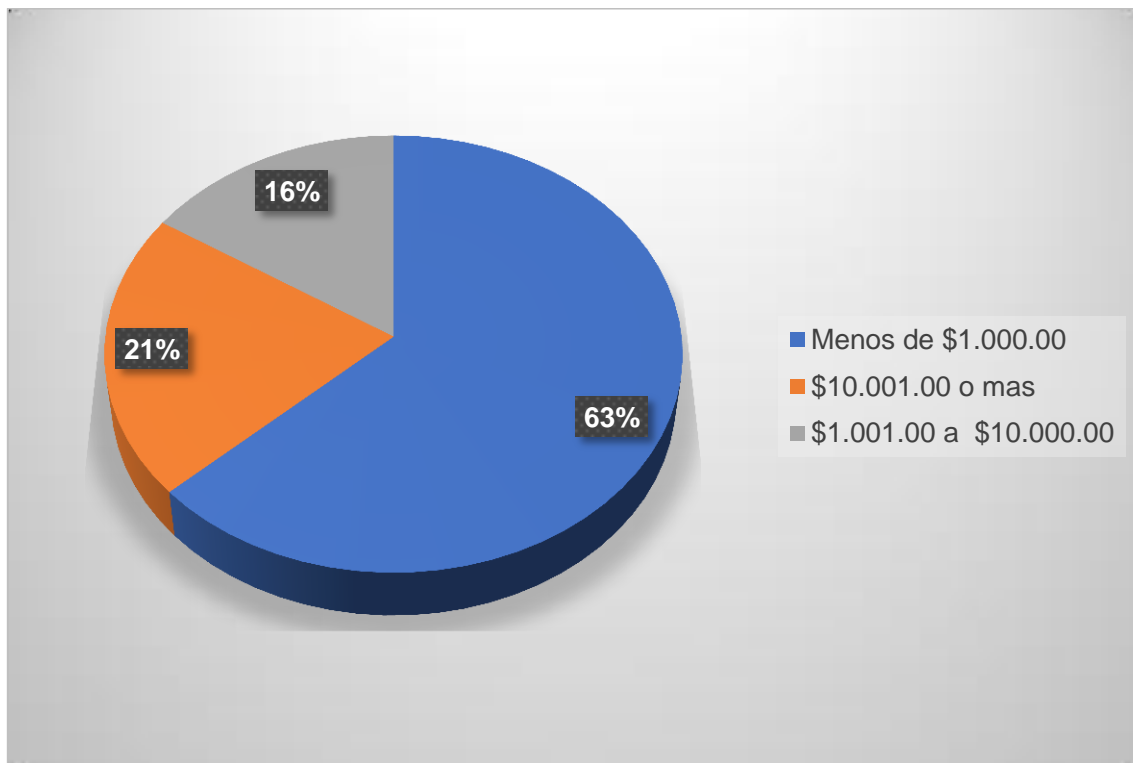


Fuente: elaboración propia.

La figura 37 representa el comparativo de la deuda en colones de los estudiantes según la sede universitaria. El mayor porcentaje se muestra en el rango de menos de ₡1.000.000, con un porcentaje de 81%, en la Sede del Pacífico; en el rango de ₡1.000.001 a ₡5.000.000, con un 32%, en la sede de Guanacaste; de ₡5.000.000 a ₡10.000.000, con un 20%, la Sede de San Carlos; en el rango de ₡10.000.001 a ₡20.000.000, con un 6%, la Sede del Pacífico; de ₡20.000.001 a ₡30.000.000, con un 12%, la sede de San Carlos y más de ₡30.000.001, con 9%, la Sede Central. Además, hay un porcentaje de 6% del Pacífico y un 3% de la Sede Central que no saben el monto que adeudan.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la Sede del Pacífico es la sede que tiene estudiantes con menor porcentaje de deuda, con un 81%, en el rango menor a un millón; de igual manera, se debe tomar en cuenta que los ingresos de los estudiantes de la Sede del Pacífico, en un 91%, están en un rango menor a ₡800.000. Se puede analizar que ante este escenario, los estudiantes de esta sede, en su mayoría, no tienen comprometido su salario, ya que la cuota mensual de un crédito de un millón de colones ronda entre ₡30.000 a ₡40.000 aproximadamente. Las sedes Central y San Carlos son las que registran mayores porcentajes de estudiantes con rangos superiores de deudas en créditos, lo cual podría estar poniendo en riesgo su liquidez por sus deudas.

Figura 38. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según su deuda en dólares, tercer cuatrimestre 2019.*

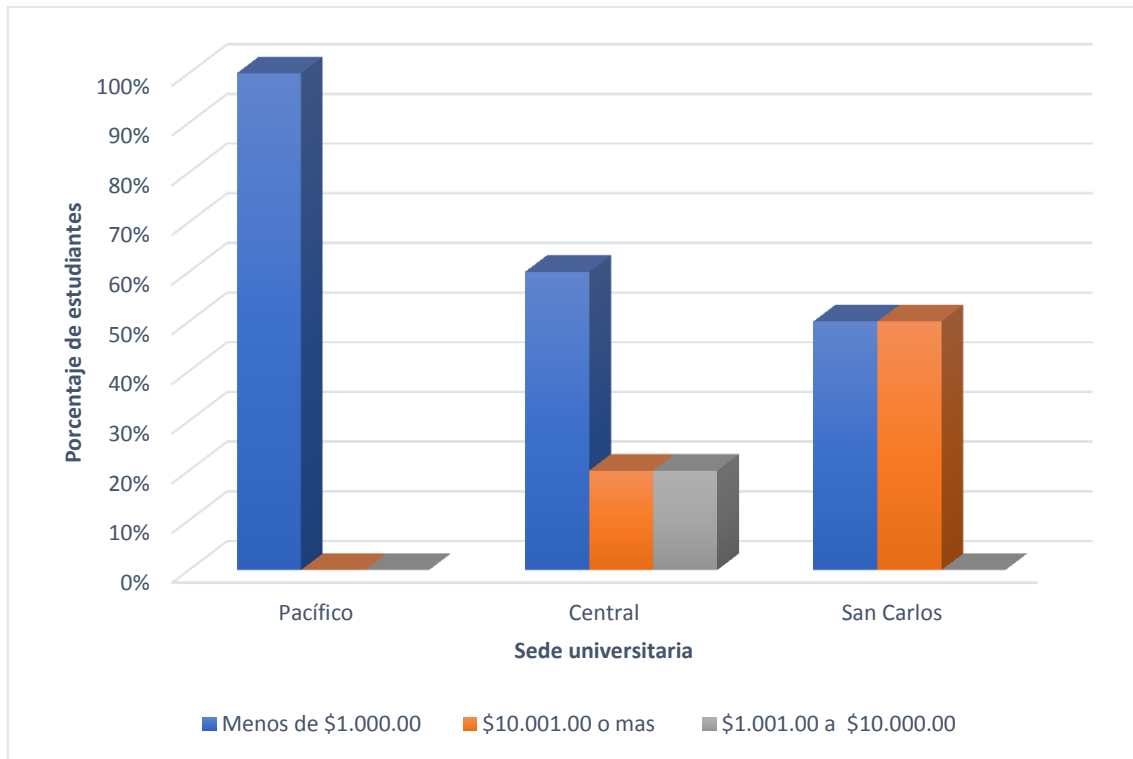


Fuente: elaboración propia.

La figura 38 detalla la deuda en dólares de los estudiantes de la Universidad Técnica Nacional. Este dato corresponde al 14% de los estudiantes que mantienen créditos en dólares; se puede observar que la mayoría, con 63%, mantienen una deuda en el rango de menos de \$1.000, un 16% en el rango de \$1.001 a \$10.000, y un 21% en el rango de \$10.000 o más.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes, en un 94%, mantienen un ingreso en colones y solo un 6% en dólares, por lo que se exponen al diferencial cambiario; entre mayores sean las deudas, mayor será el riesgo expuesto para las personas que tienen sus ingresos en colones. Es importante mencionar que las deudas en dólares no son altas, pero de igual manera, se debe tener cuidado con el tipo de cambio, el cual puede afectar las cuotas de los créditos y producir en los estudiantes el incumplimiento en el pago de los créditos.

Figura 39 Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con su deuda en dólares según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.

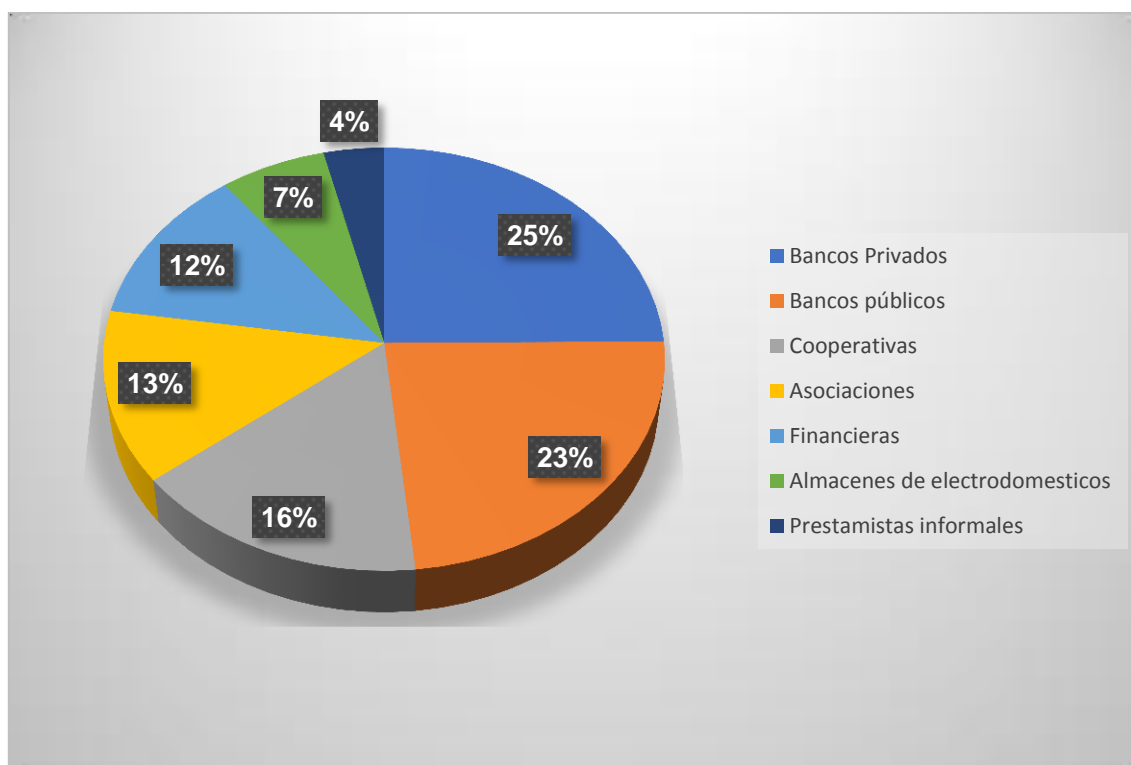


Fuente: elaboración propia.

La figura 39 es el comparativo de la deuda en dólares de acuerdo con la sede universitaria de procedencia. Se logra evidenciar que en la Sede de Guanacaste, los estudiantes no tienen deudas en dólares; en tanto que en la Sede del Pacífico, el total de sus estudiantes mantienen deudas menores a los \$1.000. La Sede de San Carlos es la sede que presenta estudiantes con mayor endeudamiento, ya que un 50% de ellos tienen deudas mayores a \$10.000. Por su parte, la Sede Central es la única que mantiene estudiantes con deudas en el rango de \$1.000 a \$10.000.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la Sede de Guanacaste no cuenta con estudiantes que presenten deudas en dólares, el cual es un dato curioso. La Sede de San Carlos es la que presenta mayor deuda en dólares en sus estudiantes, pero según la investigación, son los estudiantes que tienen mayor conocimiento en el tema de educación financiera, lo que hace entender que conocen el riesgo de diferencial cambiario y, adicionalmente, se puede suponer que corresponden a créditos de vivienda en dólares, ya que los estudiantes de esta sede son los que invierten más en vivienda, situación que se evidencia en la figura 27; mientras que la Sede Central es la que tiene estudiantes con más carencia de conocimiento y presentan deudas altas en dólares.

Figura 40. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según las entidades con las que mantienen un crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



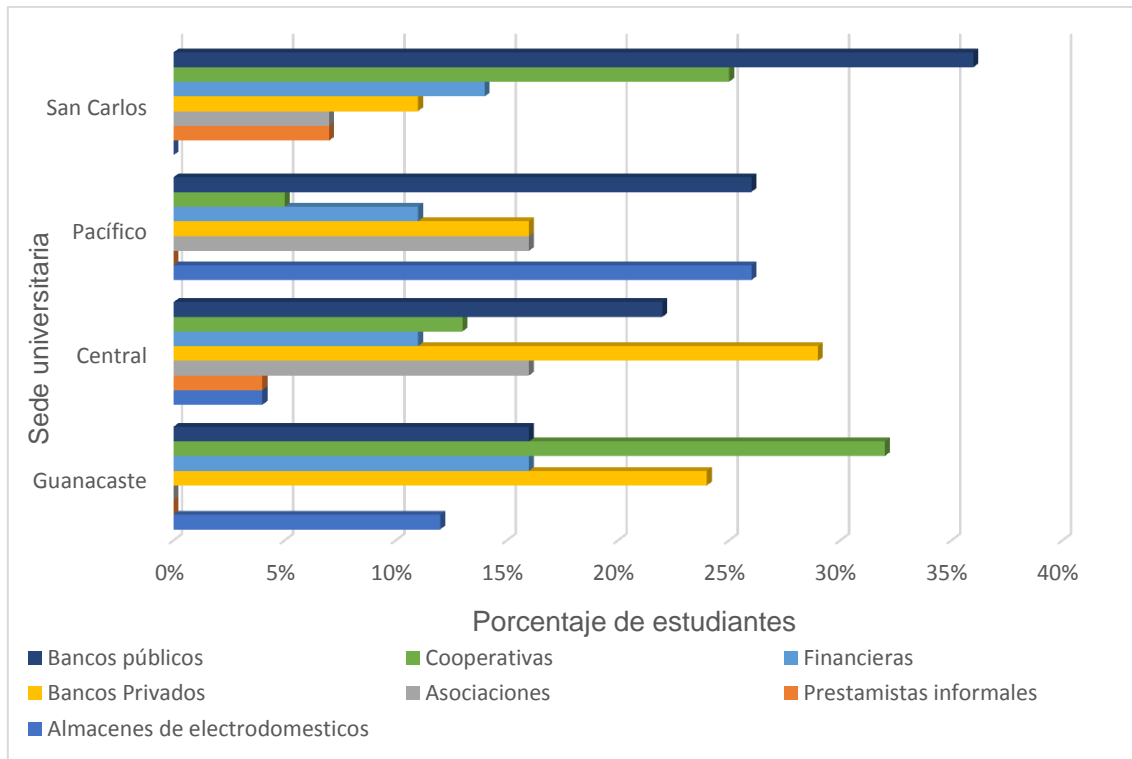
Fuente: elaboración propia.

La figura 40 demuestra las entidades con las cuales mantienen deudas los estudiantes de la Universidad Técnica Nacional. El mayor porcentaje lo ostentan las entidades financieras, con un 25% en bancos privados y un 23% de bancos públicos, demostrando que los estudiantes prefieren, en su mayoría, entidades bancarias; consecutivamente, los estudiantes prefieren las cooperativas, en un 16%, y las asociaciones, con un 13%. Estos indicadores demuestran dónde concentran los estudiantes su endeudamiento.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador la escogencia de los estudiantes de la entidad financiera con la cual desean establecer una relación financiera por medio de un crédito. Los estudiantes de la UTN prefieren las entidades financieras como los bancos privados y públicos, los cuales tienen porcentajes muy similares de escogencia. Estas entidades tienen como su principal producto los créditos. En la actualidad, las entidades privadas mantienen un fuerte posicionamiento a nivel mundial y son las instituciones que mantienen campañas de mercadeo agresivas y promociones llamativas para sus clientes, en una constante lucha contra las entidades públicas, las cuales mantienen el mayor número de clientes a nivel nacional por los años de existencia y por el respaldo brindado por el Estado.

Hoy en día, estas instituciones han intentado salir del estado de confort, mantener a sus clientes a través de un mejor servicio e innovando en el área tecnológica, ya que es un punto en el cual las entidades privadas llevan la delantera. En un segundo lugar seleccionados por los estudiantes, aparecen las cooperativas y asociaciones, las cuales empiezan a incrementar sus servicios y posicionamiento en el mercado nacional, ofreciendo a los miembros créditos con algunas facilidades o beneficios al pertenecer a esos grupos.

Figura 41. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con las entidades con las que mantienen un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



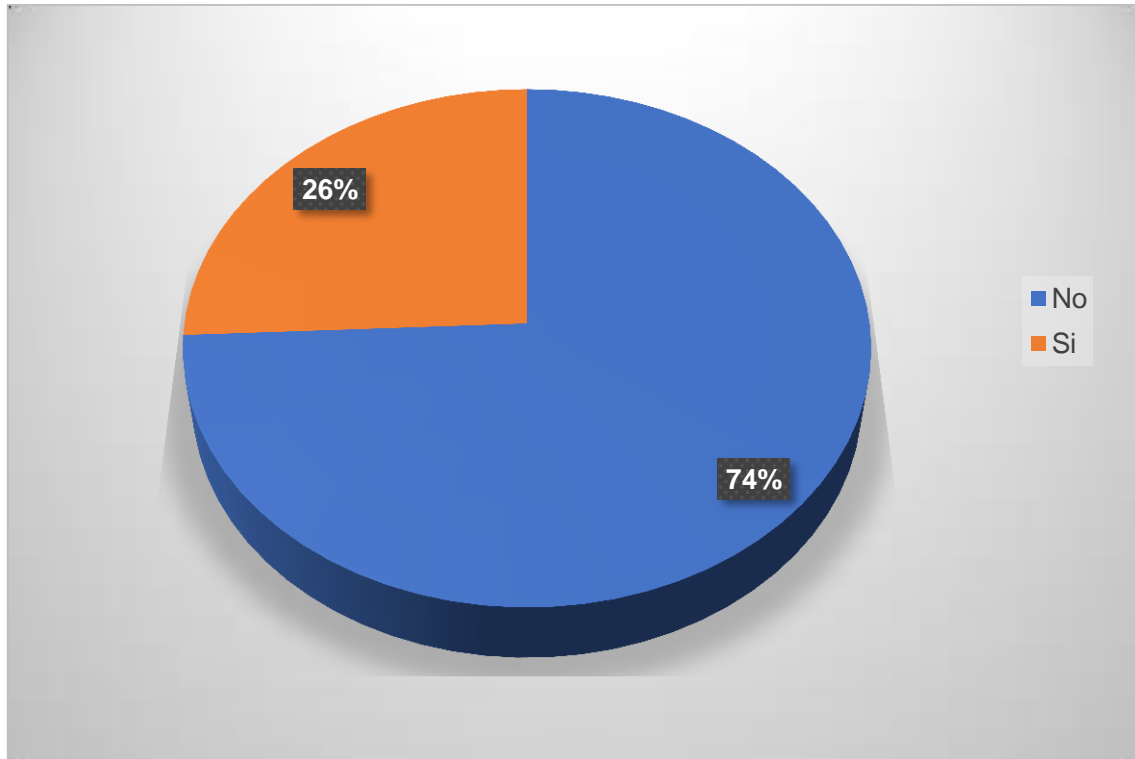
Fuente: elaboración propia.

La figura 41 ilustra la comparación de las entidades en las cuales mantienen créditos los estudiantes por sede universitaria. A nivel de los bancos privados, son la preferencia de los estudiantes de la Sede Central, con 29%; los estudiantes de la Sede de Guanacaste se inclinan por las cooperativas, con 32%; en tanto que los bancos públicos son de preferencia para los estudiantes de la Sede de San Carlos, con 36%, y para los estudiantes de la Sede del Pacífico, con 26%, los almacenes de electrodomésticos.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que en la actualidad, los estudiantes de la Sede de San Carlos tienen como preferencia los bancos estatales, los cuales manejan las tasas más bajas del mercado, demostrando nuevamente que

mantienen buenas acciones en materia de educación financiera. Es importante señalar que estudiantes de la Sede Central, en un 4%, al igual que un 7% de la Sede de San Carlos, mantienen deudas con prestamistas informales, situación que representa factores altos de riesgo porque son grupos que no se apegan a ninguna ley, normalmente son peligrosos y con altas tasas de interés. En la Sede del Pacífico se presenta un dato curioso, al mantener un gran porcentaje en almacenes de electrodomésticos en donde mantienen deudas sus estudiantes.

Figura 42. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según conocimiento de la calificación de la Sugef, tercer cuatrimestre 2019.*



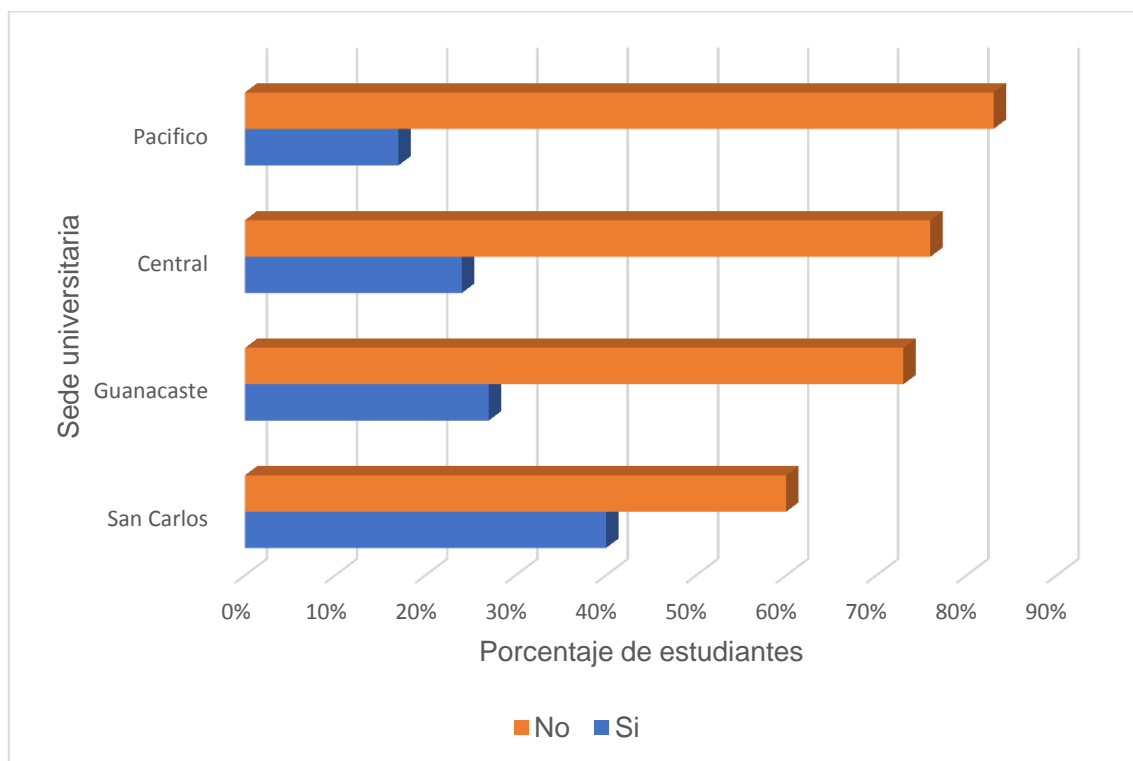
Fuente: elaboración propia.

En la figura 42 se analiza el conocimiento de la calificación de la Sugef por parte de los estudiantes de la Universidad Técnica Nacional. Se obtiene que los estudiantes, en su mayoría, un 74%, no sabe su calificación de Sugef y un 26% de ellos sí la conoce.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes no saben la calificación que tienen según la Sugef, dejando en evidencia la falta de conocimiento crediticio, ya que en actualidad, la mayoría de las instituciones financieras revisan el historial crediticio que mantienen los clientes con la Sugef. Esta entidad conserva un histórico de pagos de 5 años, al cual le da un valor, este se calcula basado en los atrasos

al realizar los pagos de los créditos que mantienen con entidades financieras, manteniendo un histórico de 0 a 5, donde 0 son las personas que nunca han adquirido un crédito, el histórico 1 son los clientes que pagan sus pagos mínimos o de contado sin atrasos. Estas calificaciones sufrirán variaciones de acuerdo con los reportes que todas las entidades financieras deben emitir mes a mes a la Sugef. Por otra parte, estos estudiantes no conocen el ente rector del manejo financiero del país.

Figura 43. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la calificación de la Sugef según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

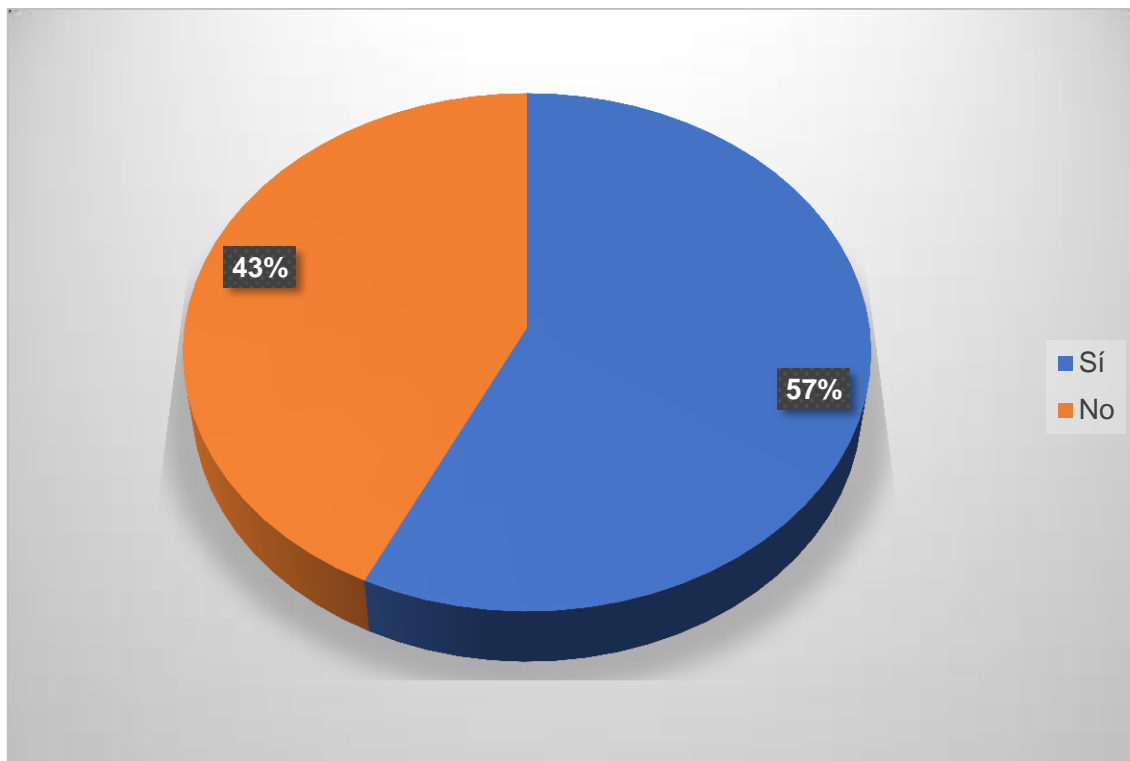


Fuente: elaboración propia.

La figura 43 es el comparativo entre sedes de acuerdo con el conocimiento que tienen los estudiantes sobre su calificación de Sugef. A partir de las respuestas obtenidas se aprecia que se sigue manteniendo la tendencia de que la Sede de San Carlos, con un 40%, es la sede que mantiene el mayor porcentaje de conocimiento, en este caso, sobre la calificación de Sugef; seguidamente se encuentra la Sede de Guanacaste, con 27%; Sede Central, con un 24%, y la Sede de Pacífico, que es la sede que tiene solo un 17% de sus estudiantes que conocen su calificación de Sugef.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador, a lo largo de la investigación, que la Sede de San Carlos sigue presentando los porcentajes más altos de estudiantes con la comprensión de temas de educación financiera; de igual manera, se encuentra que la Sede del Pacífico y Central son las sedes que presentan más deficiencias. Es un dato de importancia tener el conocimiento del rango en el que se encuentra nuestro historial crediticio de la Sugef.

Figura 44. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según el conocimiento de la importancia de las calificadoras de historial crediticio, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

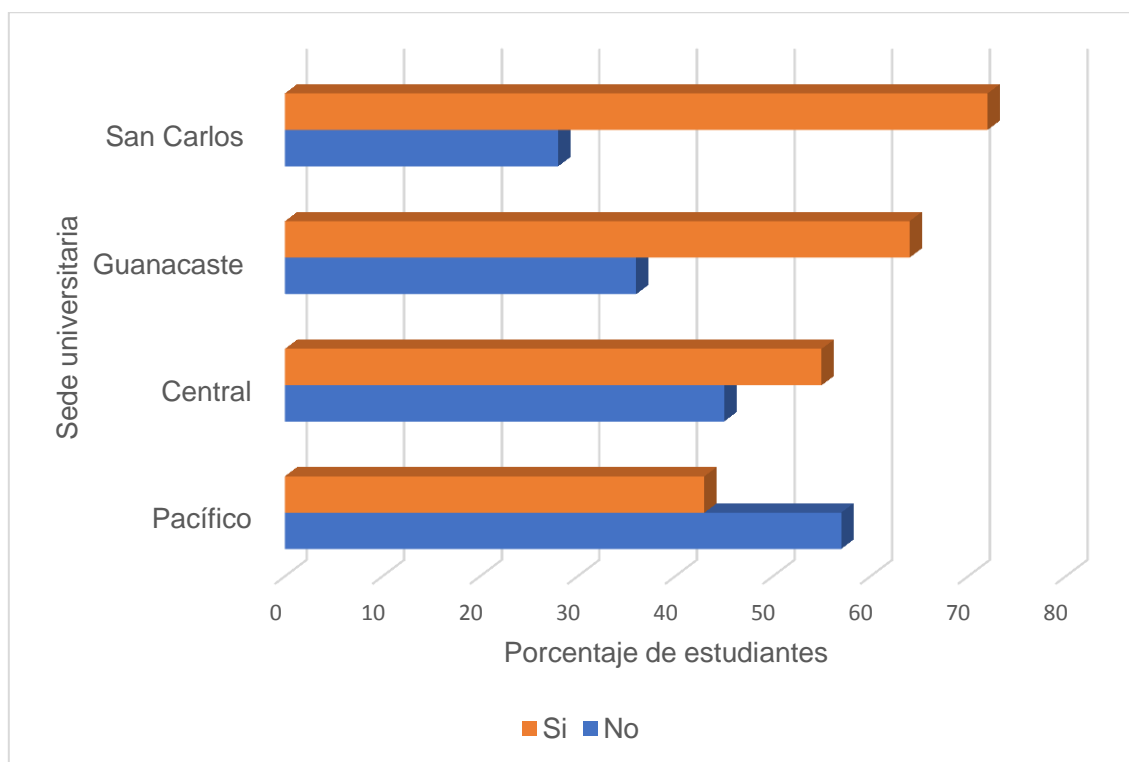
La figura 44 representa el porcentaje de estudiantes que tienen clara la importancia de la calificación asignada por las calificadoras de su historial crediticio, de la cual se obtuvo que un 57% sí conocen la importancia de la calificación de su historial crediticio y 43% la desconocen.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que si se realiza un análisis con la figura 42, en donde el 26% de los estudiantes sí conocen su calificación actual, se encuentra que hay un porcentaje de estudiantes de aproximadamente

del 31% que, aun sabiendo lo importante que son las calificadoras de crédito, no tienen idea de su calificación actual.

En la actualidad existen instituciones que castigan hasta el hecho de que las personas no tengan historial crediticio o se mantengan en calificación 0. Adicionalmente, se encuentra un porcentaje del 43% que desconocen la importancia, al igual que la figura 42, con un 74% de estudiantes que no conocen su calificación. Esta situación demuestra la falta de conocimiento en cuanto al tema del historial crediticio por parte de los estudiantes de la Universidad Técnica Nacional.

Figura 45. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con el conocimiento de la importancia de las calificadoras de historial crediticio según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

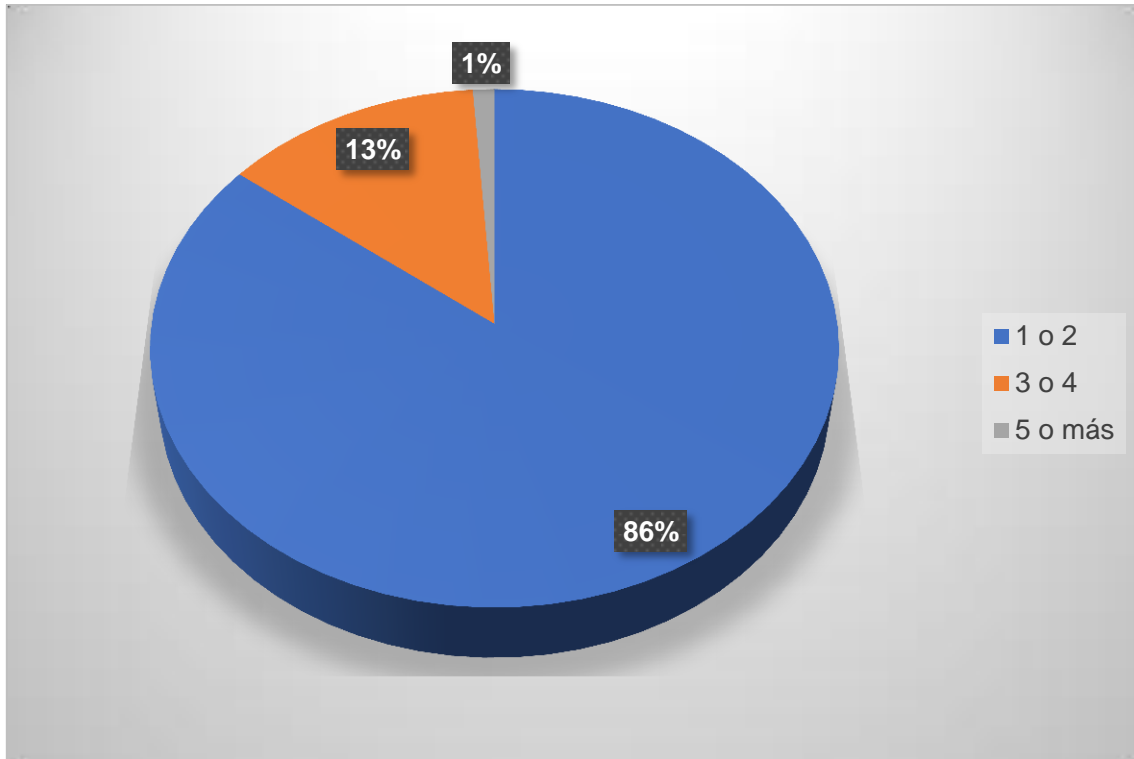


Fuente: elaboración propia.

La figura 45 demuestra una comparativa entre sedes, con respecto del conocimiento de la importancia que representa la puntuación asignada por las calificadoras de historial crediticio. Se mantiene el hecho de que la sede con mayor conocimiento es la sede de San Carlos, donde el 72% de sus estudiantes conocen la importancia de la puntuación de las calificadoras de historial crediticio; seguida por la Sede de Guanacaste, con 64% de estudiantes; luego la Sede Central, con un 55%. Uno de los datos más relevantes es que la Sede del Pacífico es la que ha presentado a lo largo de esta investigación los números más bajos en comparación a las otras sedes sobre el conocimiento de los créditos. En este caso, la mayoría de sus estudiantes, con 57%, no sabe la importancia de la calificación del historial crediticio.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la Sede del Pacífico es la única en la cual la mayoría de sus estudiantes no tiene conocimiento de la importancia de las calificaciones del historial crediticio, demostrando la falta de conocimiento en educación financiera. Por su parte, la Sede Central se encuentra con un margen muy corto entre los que conocen y los que no, siendo en conjunto con la Sede el Pacífico, las que presentan menos conocimientos en los temas expuestos en esta investigación. Por otra parte, los estudiantes de la Sede de San Carlos demuestran tener el mayor porcentaje de conocimiento en comparación con las otras sedes.

Figura 46. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según la cantidad de tarjetas de crédito de los estudiantes, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

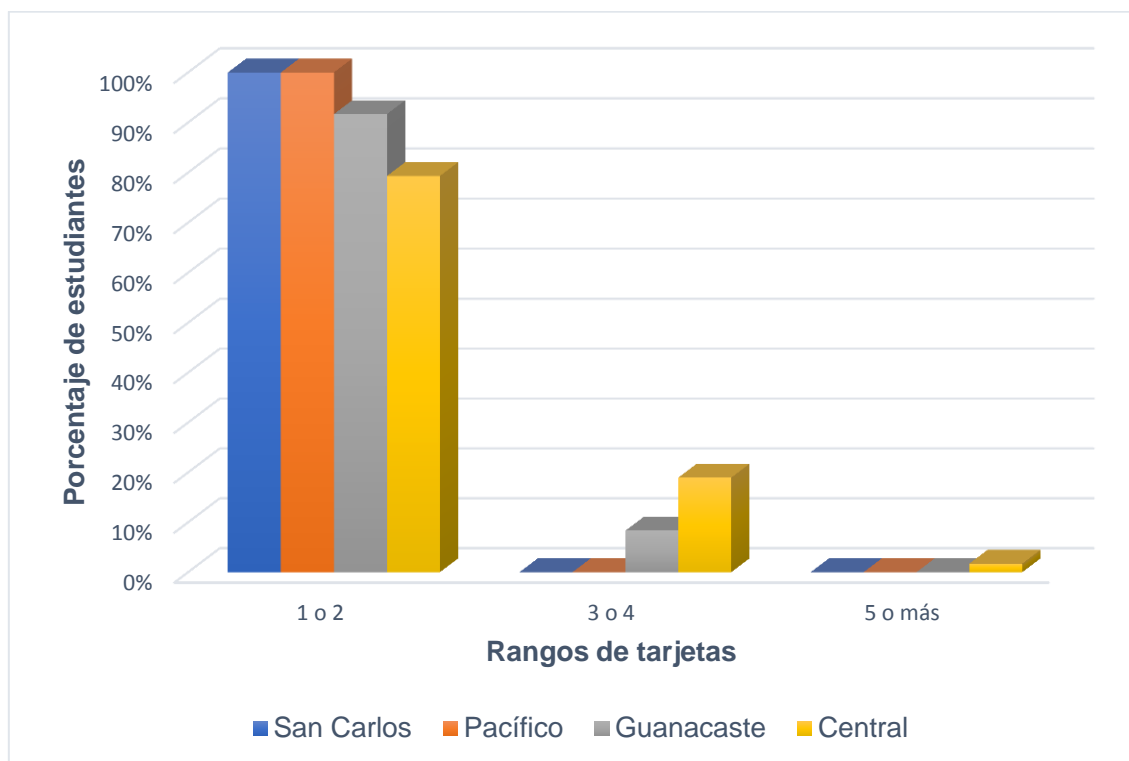
La figura 46 representa la recopilación de datos de la cantidad de tarjetas que mantienen los estudiantes de la UTN, un 86% de los estudiantes mantienen 1 o 2 tarjetas, 13% tienen de 3 a 4 tarjetas de crédito y un 1%, 5 o más tarjetas.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la mayoría de los estudiantes mantienen de 1 a 2 tarjetas de crédito, siendo esto un punto importante porque, entre mayor cantidad de tarjetas tengan, mayor debería ser su administración y conocimiento en el tema de educación financiera, esto con la finalidad de no ver comprometido su historial crediticio ni sus finanzas. Los estudiantes que tienen entre 3 a 4 tarjetas de crédito se exponen a un riesgo crediticio al tener que manejar varias

tasas de interés, diferentes fechas de pago, intereses moratorios, monto en cuotas, entre otros; el 1% restante tienen más de 5 tarjetas de crédito y están en un eminente riesgo de sus finanzas.

Es importante recordar, con base en la figura 18, que el 38% de los estudiantes mantienen una tarjeta de crédito, la cual es el método de mayor endeudamiento a nivel nacional evidenciado por los estudios del MEIC.

Figura 47. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la cantidad de tarjetas de crédito de los estudiantes según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



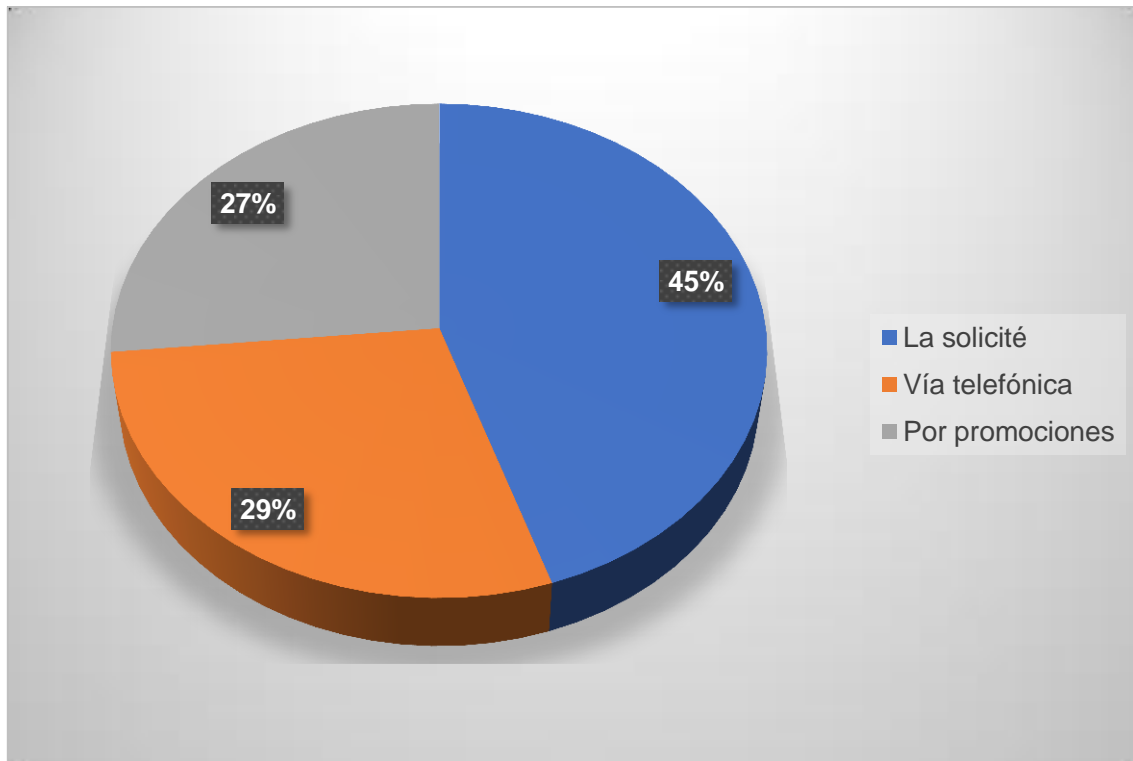
Fuente: elaboración propia.

La figura 47 presenta el comparativo entre sedes con respecto de la cantidad de tarjetas de crédito que mantienen los estudiantes de la UTN. Los estudiantes de las sedes del Pacífico y San Carlos mantienen, en un 100%, de 1 a 2 tarjetas; 8% de los estudiantes de la Sede de Guanacaste mantienen de 3 a 4; un 19% de los estudiantes de la Sede Central y un 2% de ellos tienen más de 5 tarjetas de crédito.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes de las sedes de San Carlos, en un 100%, al igual que la Sede del Pacífico, son los que solo mantienen de 1 a 2 tarjetas, demostrando un buen control en el tema de tarjetas de crédito al no tener gran cantidad de tarjetas. Por otra parte, los estudiantes de la Sede de Guanacaste, en un 92%, tienen entre 1 a 2 tarjetas, y un 8% de ellos en el rango de 3 a 4 tarjetas, lo cual ocasiona que asuman un riesgo a nivel del manejo de las finanzas. Finalmente, la Sede Central es la sede en la cual se presentan los porcentajes más altos en tema de que los estudiantes mantienen más tarjetas de crédito, lo que compromete u obliga a que tengan un mayor conocimiento en materia de finanzas.

A lo largo de esta investigación se encuentra que la Sede Central no está entre las sedes que presenten mejor manejo por parte de los estudiantes en materia de conocimiento de crédito, lo cual expone a los estudiantes a un riesgo que los puede llevar a desestabilizar sus finanzas.

Figura 48. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas según forma en la que adquirieron la tarjeta de crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

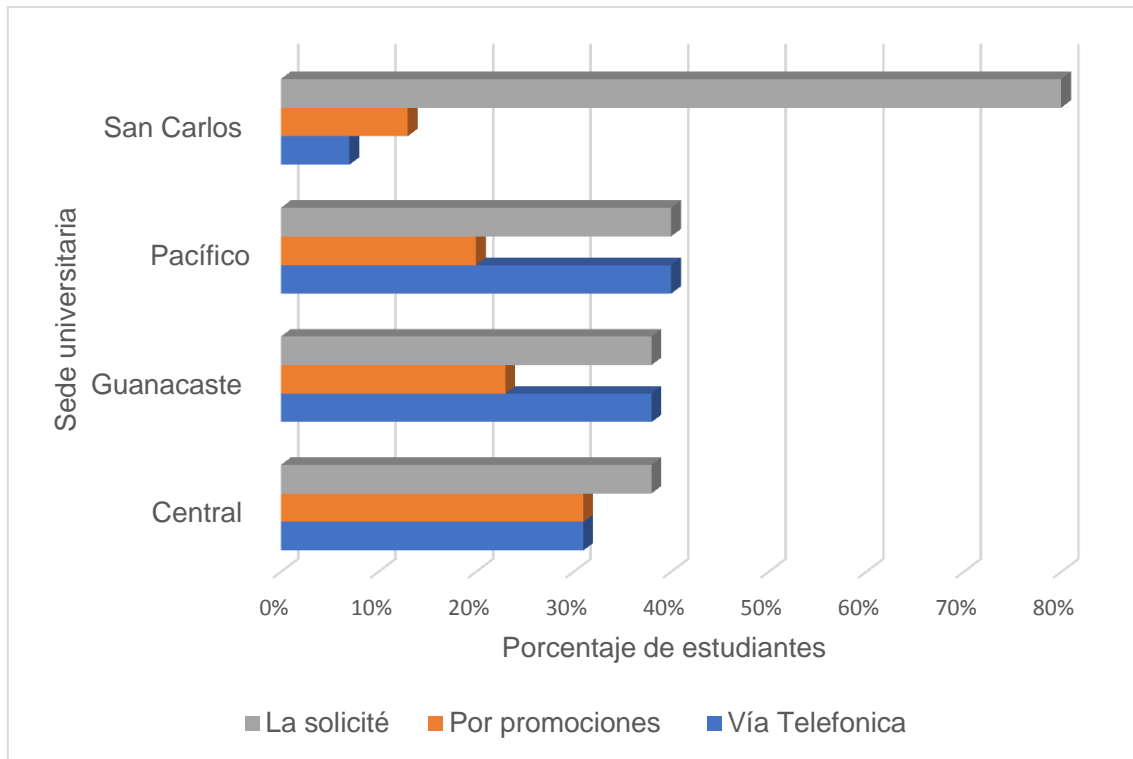
La figura 48 demuestra la forma que llevó a los estudiantes adquirir una tarjeta de crédito de la UTN, 45% solicitaron la tarjeta de crédito, el 29% lo hicieron vía telefónica y el 27% la adquirieron por medio de una promoción.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la mayoría de los estudiantes se presentaron a solicitar la tarjeta de crédito personalmente, es aquí donde se debe tener claridad sobre la importancia de tener buenos hábitos crediticios, así como conocer los temas que involucra solicitar un crédito o una tarjeta de crédito en este caso. Como parte del análisis se extrae que un 29% de los estudiantes se guiaron por

llamadas telefónicas, por lo cual es importante mencionar que esto es un trabajo de mercadeo empleado por la mayoría de las entidades financieras con la idea de ofrecer tarjetas y créditos por medio de llamadas, basado en historiales crediticios de las calificadoras o simplemente por un tema de colocación. Además, como dato relevante, se debe decir que estos créditos o tarjetas mantienen altos porcentajes en tasas de interés, al asumir por parte de la entidad financiera la entrega de tarjetas por un tema de ventas y colocación.

El resto de la población estudiantil, un 27%, se vieron atraídos por el tema de las promociones que ofrecen las entidades como enganche para obtener los créditos o tarjetas de crédito, siendo una estrategia de mercadeo el tema de hábitos crediticios, de tasas de interés, intereses moratorios o se guían más por lo que ofrecen estas entidades. Al sumar estos dos porcentajes se evidencia que el 56% de los estudiantes adquirieron la tarjeta de crédito por medio de una propuesta de la entidad financiera y no porque la solicitaron.

Figura 49. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas de acuerdo con la forma en la que adquirieron la tarjeta de crédito según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

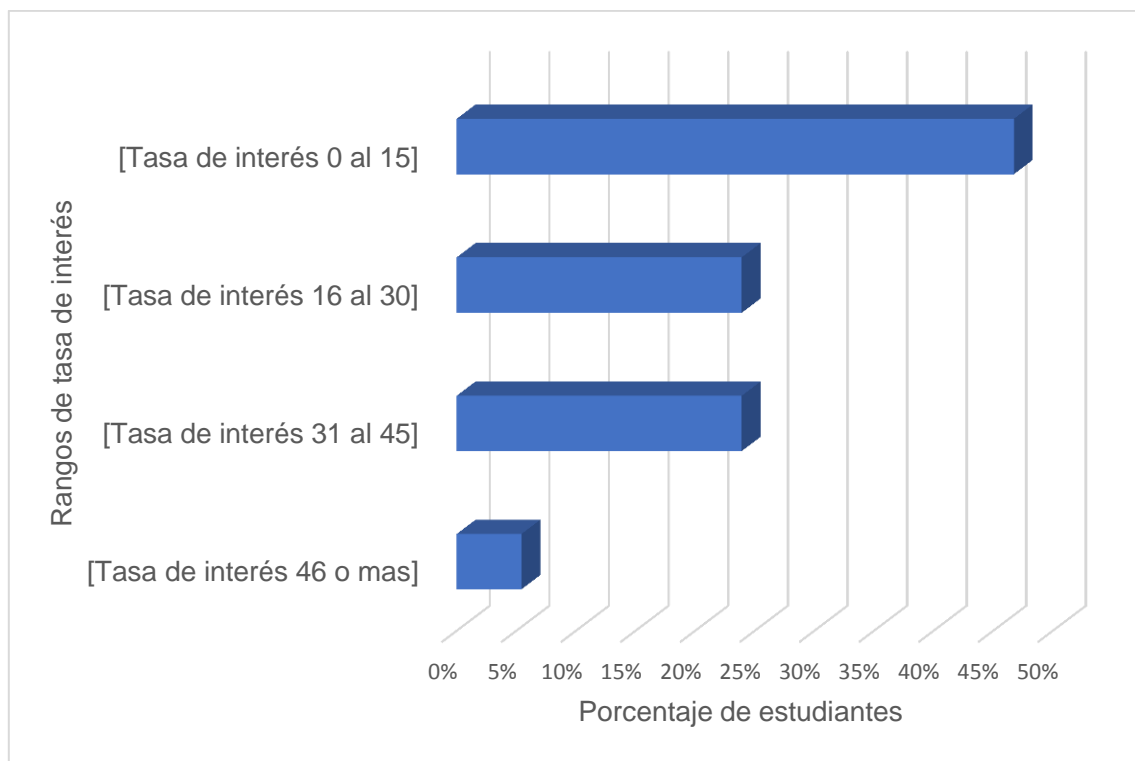


Fuente: elaboración propia.

La figura 49 es el comparativo entre las sedes con respecto de cómo adquirieron las tarjetas de crédito los estudiantes de la UTN. De ellos, un 80% de la Sede San Carlos la solicitaron, un 40% de estudiantes de la Sede de Pacífico la solicitaron o adquirieron por vía telefónica, el 38% de los estudiantes de la Sede de Guanacaste las solicitaron o fueron adquiridas por vía telefónica, y en la Sede Central un 38% de los estudiantes la solicitaron y un 31% la adquirieron entre promociones y por vía telefónica.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que se mantiene la constante de que la Sede de San Carlos es la sede con los mejores hábitos crediticios por parte de sus estudiantes, ya que el 80% de ellos fueron quienes solicitaron la tarjeta de crédito. Por ende, a partir de los resultados obtenidos en esta investigación, los estudiantes de esta sede son los que mejores hábitos crediticios han presentado, el resto de los estudiantes de las demás sedes mantienen la misma constante, estableciendo un equilibrio porcentual entre el hecho de que ellos las solicitaron y que fueron adquiridas por medio de una llamada telefónica.

Figura 50. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las tasas de interés que pagan por tarjeta de crédito, tercer cuatrimestre 2019.*

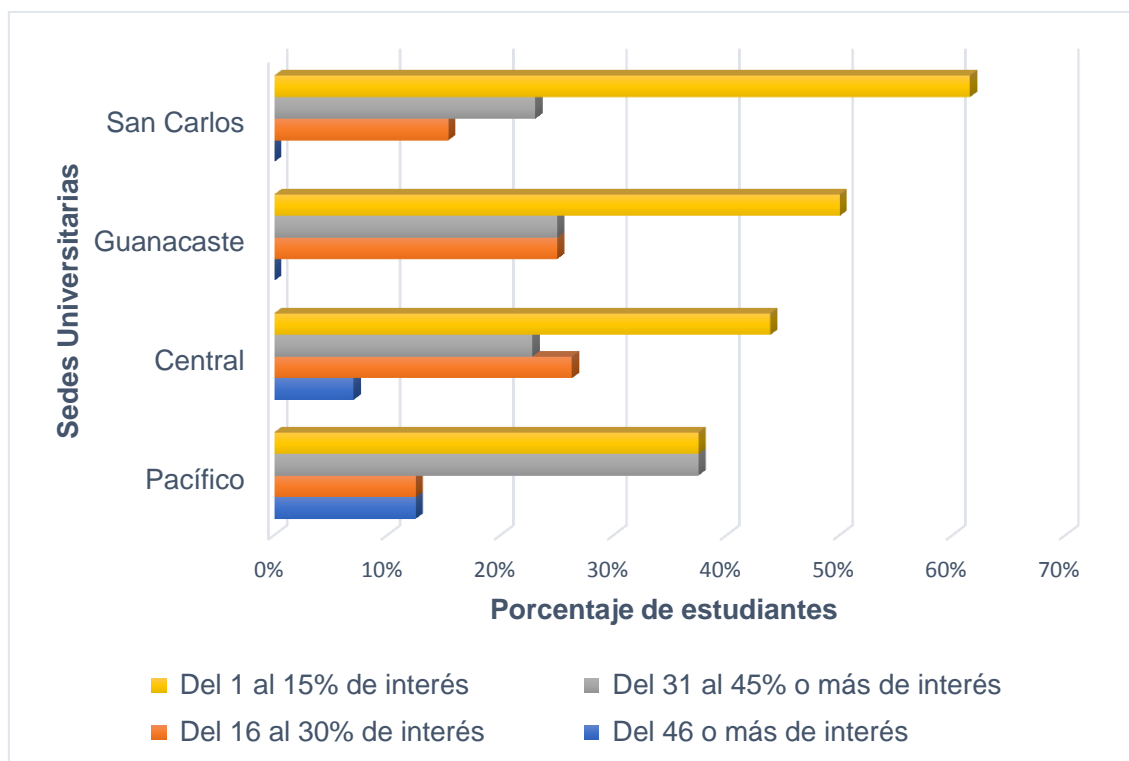


Fuente: elaboración propia.

La figura 50 muestra el porcentaje de interés de las tarjetas de crédito que tienen actualmente los estudiantes de las sedes universitarias encuestadas; se dividió la tasa en rangos de 0% al 15%, del 16% al 30%, del 31% al 45% y 46% o más, donde el 47% de la población encuestada respondió que tiene tarjetas de crédito con tasas de 0% al 15%, mientras que el 24% manifestó que tienen una tasa del 16% al 30%; por otra parte, un 24% muestra que tienen una tasa del 31% al 45% y el último 5% comentó que su tasa de interés es de 46% o más.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la mayoría de los estudiantes no conocen la verdadera tasa de interés de sus tarjetas de crédito. En la actualidad, las tarjetas de crédito tienen tasas de interés que van del 22% en adelante; como parte de la investigación se incluyeron otros rangos para verificar si los estudiantes tenían este conocimiento, lo cual deja en evidencia que cerca del 47% de los estudiantes no tienen idea de la tasa de interés de sus tarjetas al escoger un rango inexistente de tasas.

Figura 51. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las tasas de interés que pagan por tarjeta de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



Fuente: elaboración propia.

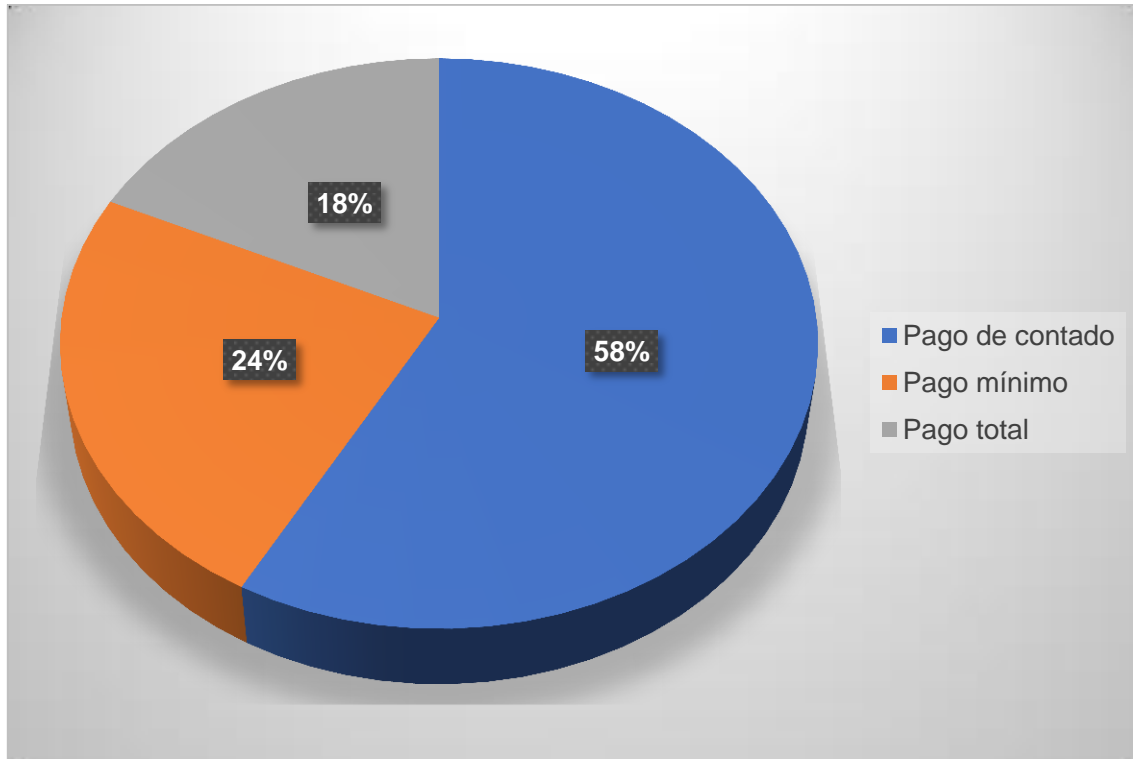
La figura 51 se ilustra un comparativo de las diferentes sedes de la universidad sobre los rangos de las tasas de interés de las tarjetas de crédito de sus estudiantes. El total de encuestados fueron 530 estudiantes, de los cuales un 67% saltó a la figura 36 por no tener tarjetas de crédito; por otro lado, el restante 33% sí respondió esta pregunta. Dentro de ese 33% se encontró, según esta figura, los rangos de tasas de interés que tienen los estudiantes encuestados según la sede universitaria.

A partir de lo anterior destacan las principales variables, por ejemplo, en la Sede Central, un 14% de los estudiantes tienen tarjetas de crédito con porcentajes de interés entre el 31% al 45%; seguido de un 17% de estudiantes en el rango de 16% al 30% de tasa de interés; las sedes de San Carlos, Guanacaste, Central y del Pacífico presentan un 62%, 50%, 44% y 38%, respectivamente, de estudiantes con tarjetas de crédito cuyas tasas de interés no superan el 15%.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que, tal como fue mencionado en el análisis de la figura 50, la mayoría de los estudiantes no tienen conocimiento real de las tasas de interés de sus tarjetas de crédito. Es importante mencionar que la Asamblea Legislativa está analizando si aprueba o no el proyecto presentado por los diputados que pretende poner un tope máximo de usura del 39% a las tarjetas de crédito en Costa Rica; a la fecha no hay respuesta respecto del tema.

En la figura se evidencia que en todas las sedes, la mayoría de los estudiantes mencionan tener una tasa de interés de 0% a 15%, lo cual refleja una carencia de conocimiento de un gran porcentaje de estudiantes con respecto de su verdadera tasa de interés. Los estudiantes de la Sede de San Carlos, a pesar de que tienen el mayor conocimiento en temas de educación financiera, demuestran un total desconocimiento sobre las tasas de interés.

Figura 52. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los tipos de pago que hacen a las tarjetas de crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

En la figura 52 se evidencian los diferentes tipos de pagos que realizan los estudiantes de sus tarjetas de crédito. Se refleja que el 58% de la población encuestada paga de contado, mientras que el 24% realiza el pago mínimo, seguido de un 18%, que realiza el pago total.

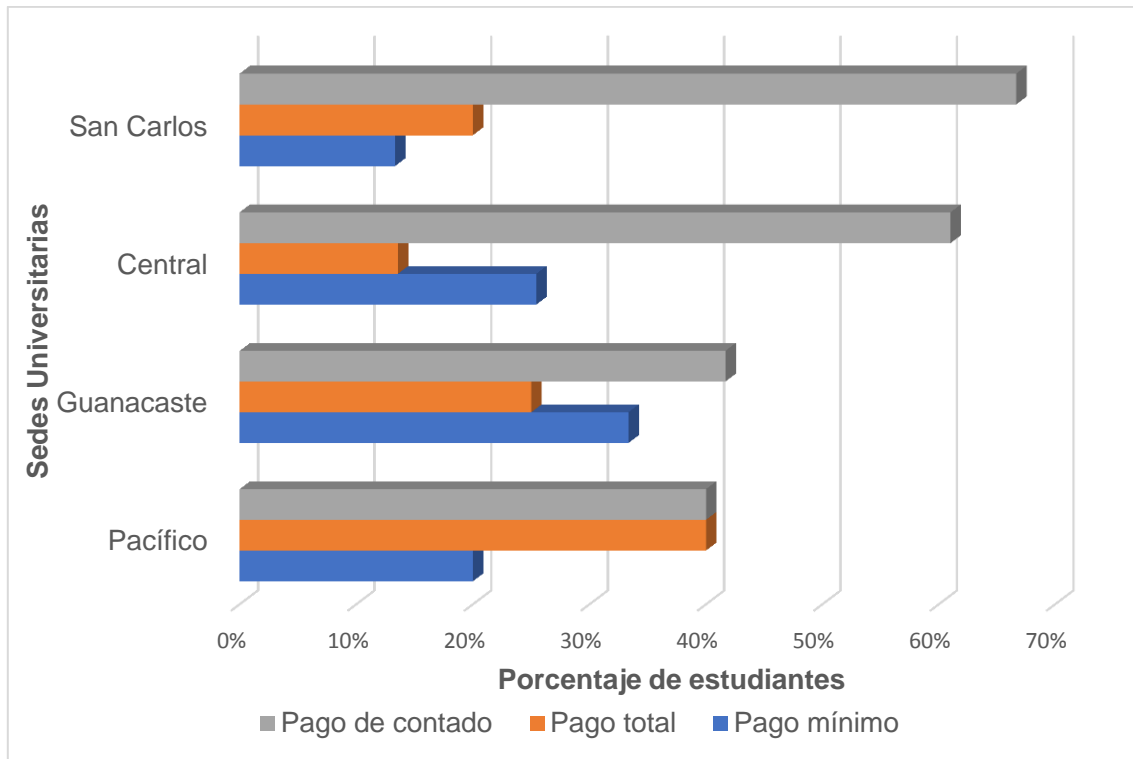
De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes deben conocer que el pago mínimo representa el monto más pequeño que los usuarios de tarjetas pagan para conservar su crédito activo y que, a su vez, no le cobren intereses moratorios; mientras que el pago total representa el pago completo de todo el

monto adeudado a la fecha y, por último, está el pago de contado, que es cuando el usuario de la tarjeta paga lo consumido a la fecha de corte sin que se le cobren intereses.

Esta figura refleja que un 24% de los estudiantes está cayendo en la trampa de las tarjetas de crédito, en donde solamente están realizando el pago mínimo mensualmente. En la mayoría de los casos, este pago mínimo está compuesto solamente por un 5% de la deuda total y el 95% restante corresponde a costos administrativos, intereses de financiación, comisiones y otros, por lo que si continúan haciendo esto podrían durar desde 5 años hasta un aproximado de 20 años para saldar la deuda, dependiendo de la entidad financiera y las condiciones del contrato.

Es importante que esta práctica no se convierta en algo habitual, ya que puede provocar una dependencia financiera no saludable para las personas.

Figura 53. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los tipos de pago que hacen a las tarjetas de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



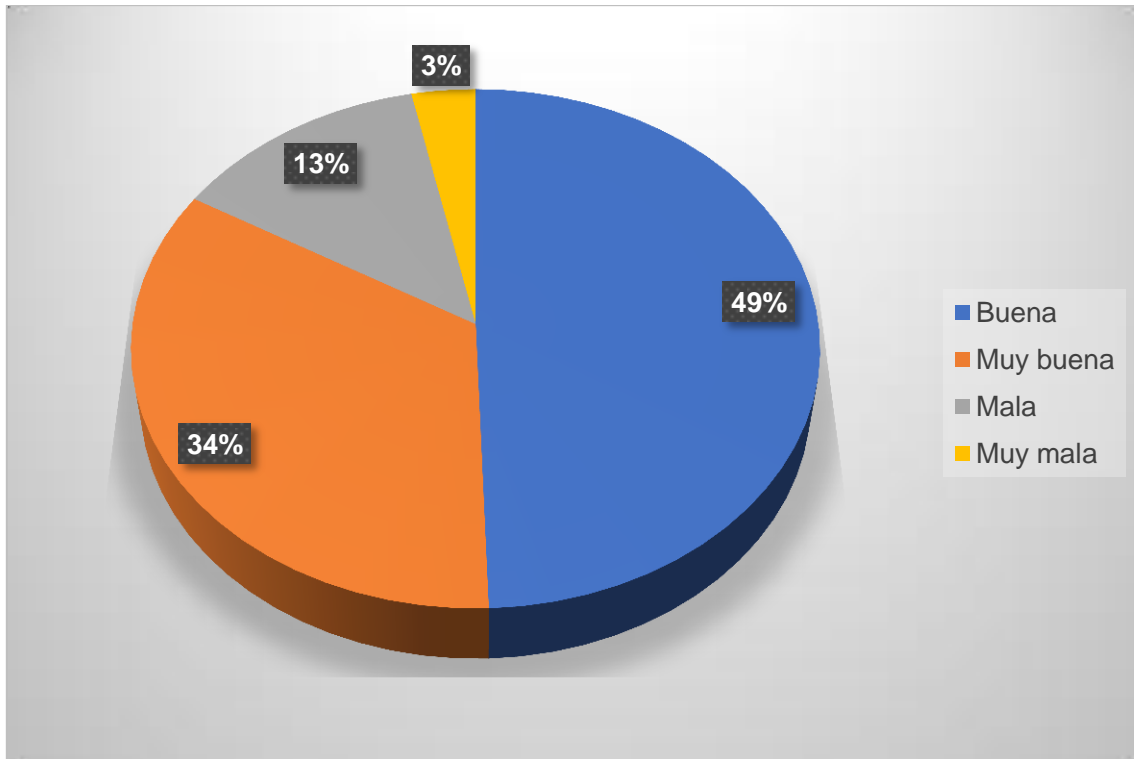
Fuente: elaboración propia.

La figura 53 ilustra un comparativo de las diferentes sedes de la universidad sobre los pagos que realizan los estudiantes de sus tarjetas de crédito. Se puede observar que el 61% de los estudiantes encuestados en la Sede Central pagan sus tarjetas de crédito de contado, mientras que el 25% realiza el pago mínimo y el 14% efectúa el pago total. La Sede del Pacífico muestra un empate, con un 40% en el pago de contado y el pago total, mientras que el restante 20% realiza el pago mínimo. También la Sede de San Carlos muestra datos favorables, en donde el 67% de los estudiantes paga de contado, mientras que el 20% efectúa el pago total y el 13% realiza el pago mínimo.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes de la sede universitaria del Pacífico, así como la Sede de San Carlos demuestran tener mayor control de las finanzas al preferir hacer pagos totales o de contado sobre sus tarjetas de crédito en comparación con las demás sedes.

Por otra parte, los estudiantes de la Sede de Guanacaste y la Sede Central demuestran un menor control de las finanzas, debido a que la mayoría demuestran hábitos donde solo efectúan el pago mínimo, lo cual significa que no tienen conocimiento del adecuado uso que se le debe dar a las tarjetas de crédito, o también puede significar que no tienen suficiente liquidez para pagar un monto mayor mensualmente, como lo evidencia la figura 26, el cual refleja que el 38% de los encuestados solicitaron un crédito por falta de liquidez, creando una contradicción al demostrar que realizan pagos de contado y totales.

Figura 54. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el nivel de satisfacción del uso de las tarjetas de crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



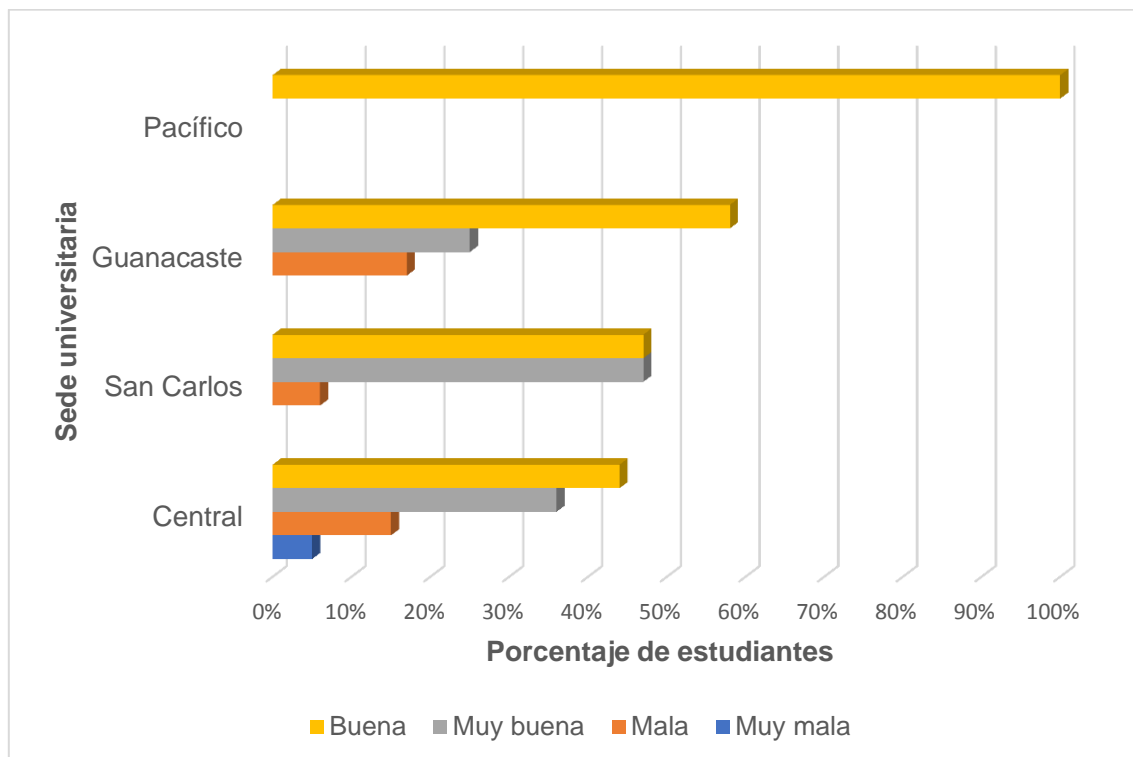
Fuente: elaboración propia.

La figura 54 muestra el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al uso de sus tarjetas de crédito, el cual se dividió en las categorías de muy buena, buena, mala y muy mala, donde el 49% de la población encuestada respondió que es buena su experiencia con el uso de las tarjetas de crédito, mientras que el 34% manifestó un nivel de satisfacción muy bueno; por otra parte, el 13% muestra que su experiencia fue mala y el último 3% comentó que su experiencia fue muy mala.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes han logrado tener buenas experiencias con las tarjetas de crédito, a pesar de que

muchos de ellos desconocen el porcentaje real de estas tarjetas. Se debe tener en cuenta que muchas veces el buen manejo de una tarjeta de crédito trae consigo grandes beneficios de financiamiento, promociones o regalías que pueden ser aprovechados por los tarjetahabientes. Además, es muy importante tomar en cuenta que un 16% de estudiantes marcó una mala experiencia en el uso de las tarjetas de crédito, lo cual puede verse reflejado en cobros administrativos por el atraso en el pago.

Figura 55. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el nivel de satisfacción del uso de las tarjetas de crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

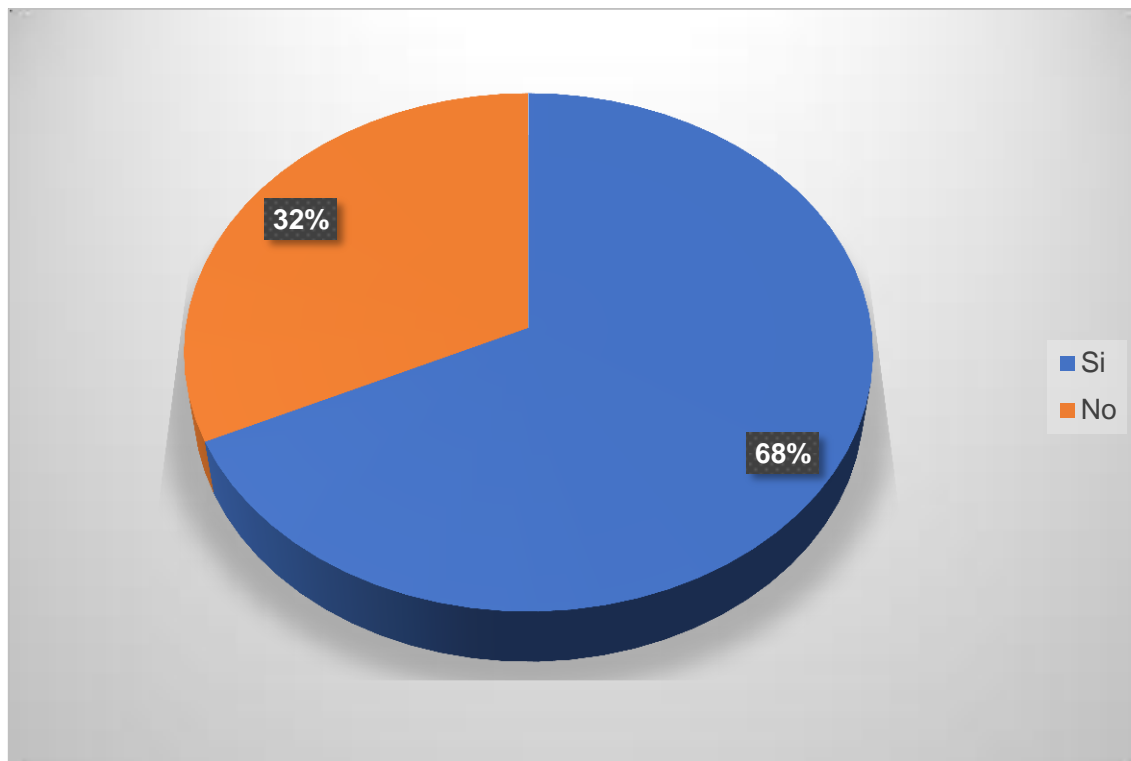


Fuente: elaboración propia.

La figura 55 evidencia los niveles de satisfacción por el uso de la tarjeta de crédito, por sede universitaria, donde se aprecia que en la Sede de Guanacaste, con 17%, y en la Sede Central, el 15%, respectivamente, sus estudiantes han tenido un mal nivel de satisfacción respecto al uso de las tarjetas de crédito. Además, cabe destacar que hay un 5% de estudiantes de la Sede Central que ha tenido una muy mala experiencia, mientras que en la Sede del Pacífico, el 100% de los estudiantes han tenido una buena experiencia.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes demuestran que, a nivel de todas las sedes universitarias encuestadas, dos de cada diez estudiantes han tenido un nivel de satisfacción malo o muy malo por la experiencia que han tenido con las tarjetas de crédito. Y si se establece la relación con la figura 27, es posible apreciar que en las mismas sedes, tanto Guanacaste como la Sede Central, es donde existe el mayor porcentaje de estudiantes que manejan más cantidad de tarjetas de crédito por individuo, de tres a cuatro tarjetas, según la información recolectada a partir de la encuesta realizada. Esto pone en evidencia que las sedes que presentan mayores riesgos son las más afectadas en cuanto al índice de satisfacción por el uso de este tipo de crédito.

Figura 56. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que hacen una evaluación de las condiciones de los créditos antes de adquirirlos, tercer cuatrimestre 2019.*



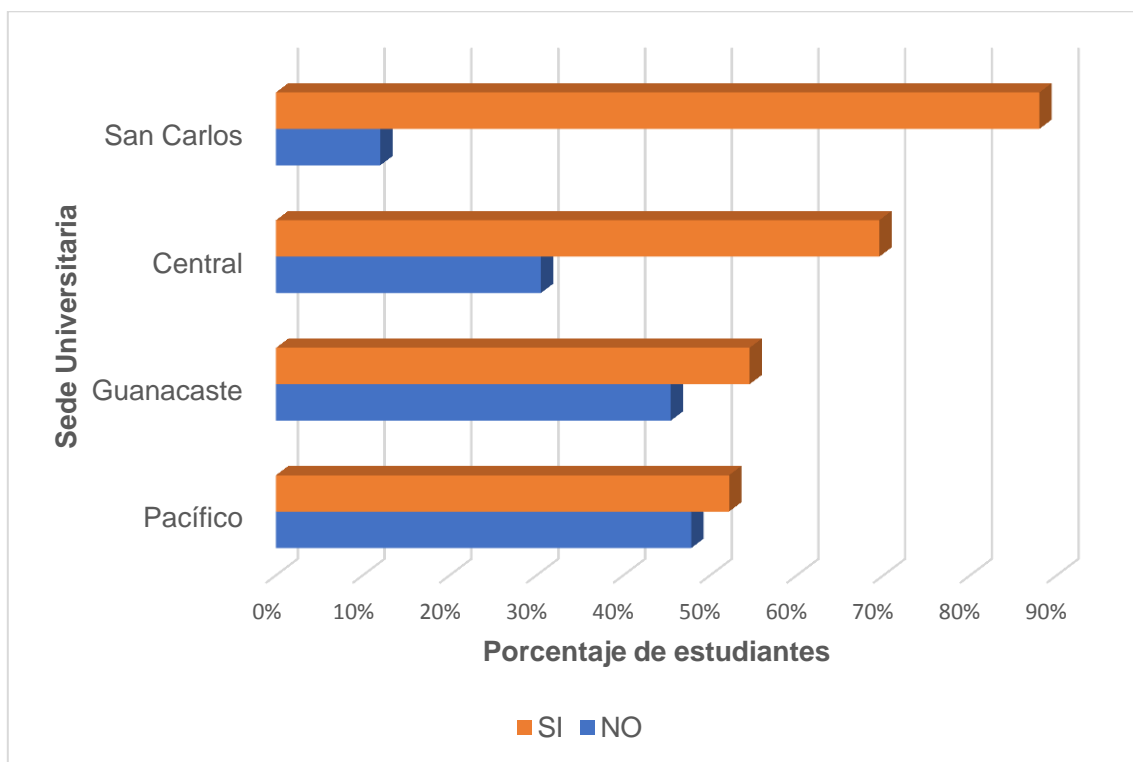
Fuente: elaboración propia.

En la figura 56 se detalla si los estudiantes evalúan o no las condiciones de los créditos. Se muestra que el 68% de la población encuestada realiza una evaluación previa de las condiciones de los créditos antes de adquiridos y el restante 32% no hace ningún tipo de evaluación previa.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador la importancia de fortalecer el conocimiento de los estudiantes para que puedan considerar todos los factores relevantes y puedan tomar buenas decisiones al adquirir una deuda; esto porque un 32% de los estudiantes no realizan ningún análisis antes de adquirir un crédito. Por ende, es necesario hacerles entender qué son las finanzas personales para tener la

capacidad de evaluar la situación financiera personal y así realizar un manejo inteligente de los créditos.

Figura 57. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que hacen una evaluación de las condiciones de los créditos antes de adquirirlos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



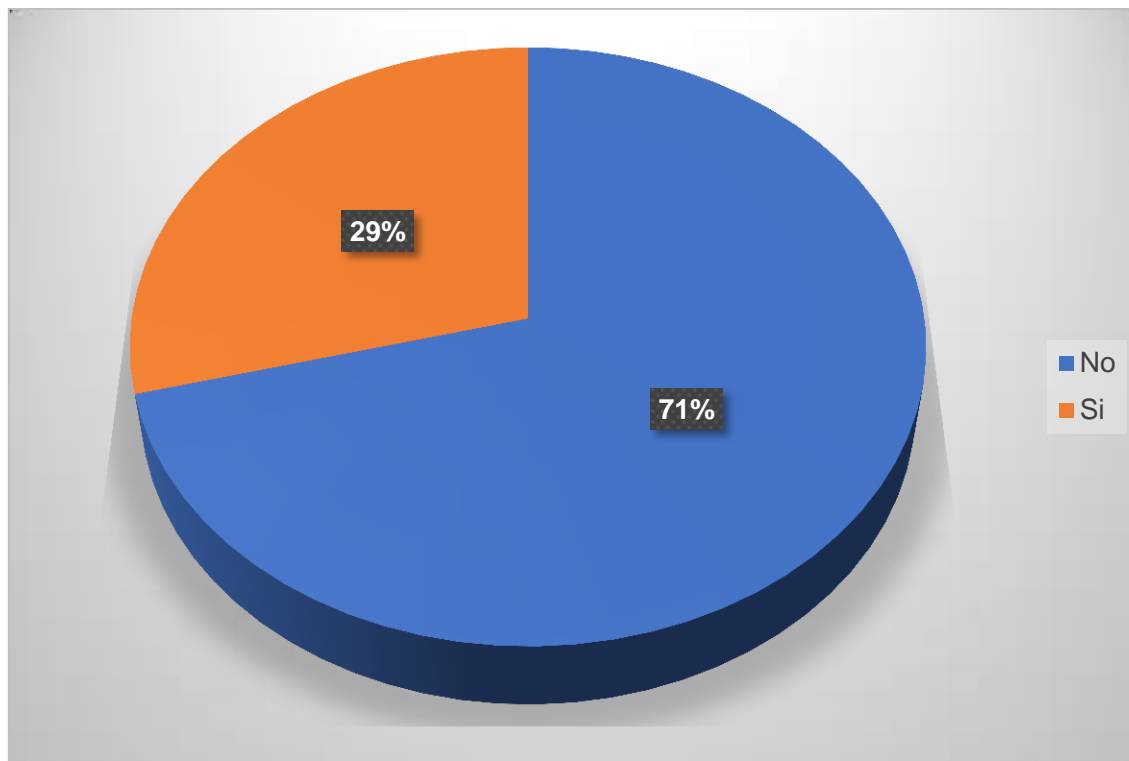
Fuente: elaboración propia

La figura 57 muestra, desde el punto de vista de las diferentes sedes, la evaluación de las condiciones de los créditos que hacen los estudiantes antes de adquirirlos, donde el 88% de los estudiantes de la Sede de San Carlos sí realizan una evaluación previa de las condiciones de los créditos, mientras que el restante 22% no realiza análisis alguno. En la

Sede Central pasó algo muy parecido, donde el 70% de los estudiantes contestaron que sí mientras que el 30% contestaron que no. En la Sede de Guanacaste se observa que el 55% de los encuestados sí realiza una evaluación antes de adquirirlos, mientras que el 45% no la realiza. Finalmente, sucede algo parecido en la Sede del Pacífico donde se evidencia que el 52% de los encuestados sí realiza la evaluación, mientras que el 48% no la realiza.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes de la Sede de San Carlos y la Sede Central tienen cuidado y son más precavidos con las condiciones que se establecen antes de adquirir una deuda. Por otra parte, los estudiantes de la Sede del Pacífico y Guanacaste presentan un desconocimiento acerca de la importancia de realizar esta evaluación previa, por lo cual es relevante que los estudiantes tengan el conocimiento de cómo analizar factores que intervienen antes de obtener un crédito, como por ejemplo, si la tasa de interés es fija o variable en el tiempo, el plazo, cargos adicionales que debe asumir al pedir el préstamo, gastos administrativos, condiciones de mora, si se pueden o no hacer pagos anticipados a la deuda, si existe multa o no, y otras condiciones del pagaré o contrato antes de firmarlo.

Figura 58. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que les han denegado el acceso a un crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia

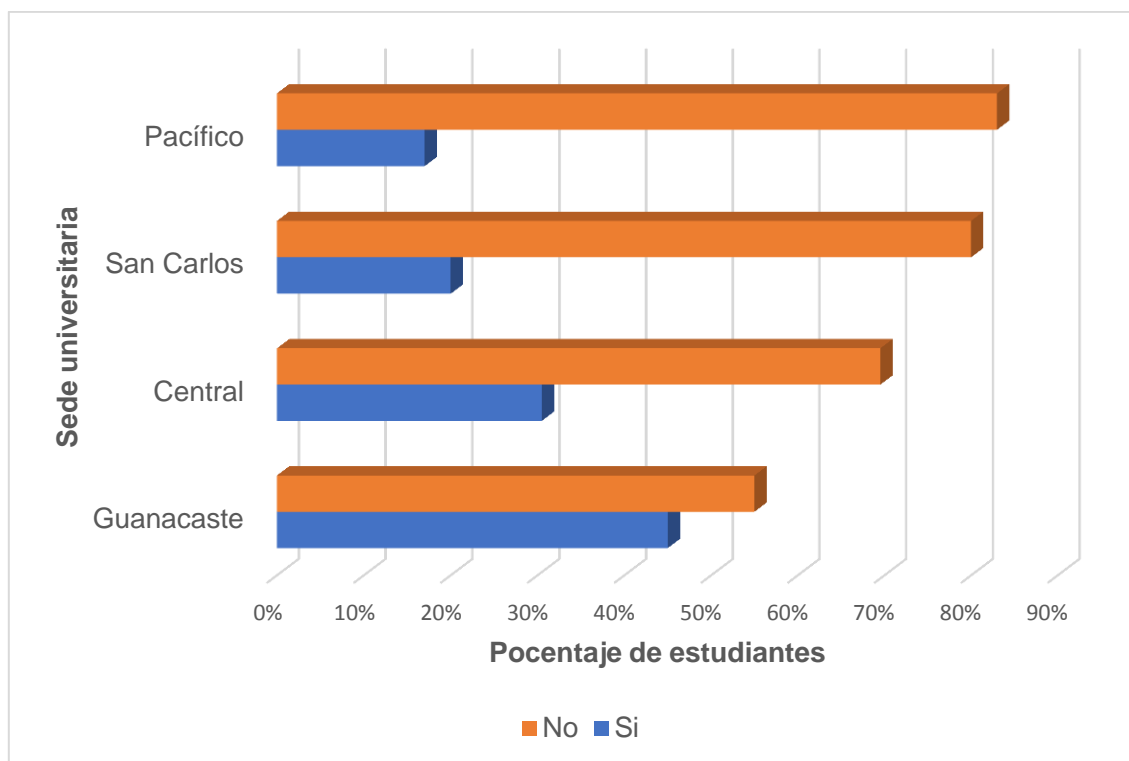
En la figura 58 se muestra el porcentaje de estudiantes a quienes les denegaron o no algún tipo de crédito. Según los datos recolectados, el 71% de los encuestados contestaron que no les han denegado créditos, mientras que el 29% contestaron que sí.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que las razones por las cuales le pueden denegar el crédito a una persona son muy variables, dentro de las más importantes se encuentran el nivel de ingresos y va de la mano con la capacidad de pago, pues con esta información determinan la liquidez del cliente y si puede o no asumir la cuota. En segundo lugar, las entidades financieras evalúan la estabilidad laboral,

es decir, si tiene un año o más de recibir ingresos de una misma empresa o si tiene negocio propio, para lo cual le solicitan una certificación de ingresos o un flujo proyectado, dependiendo del caso. En tercer lugar se fijan en el historial crediticio para determinar si en años anteriores ha tenido créditos y el comportamiento en el pago de estos; también, a través de este estudio, determinan si el historial de crédito del cliente está limpio o manchado por alguna morosidad o problema relacionado con deudas pasadas.

El hecho de que exista un 29% de encuestados a quienes les han denegado un crédito alguna vez, significa que ignoran estos factores que deben cumplir para ser elegibles por parte de las entidades financieras, o puede significar que están manchados a nivel crediticio por una mala administración de sus finanzas personales en el pasado.

Figura 59. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que les han denegado el acceso a un crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



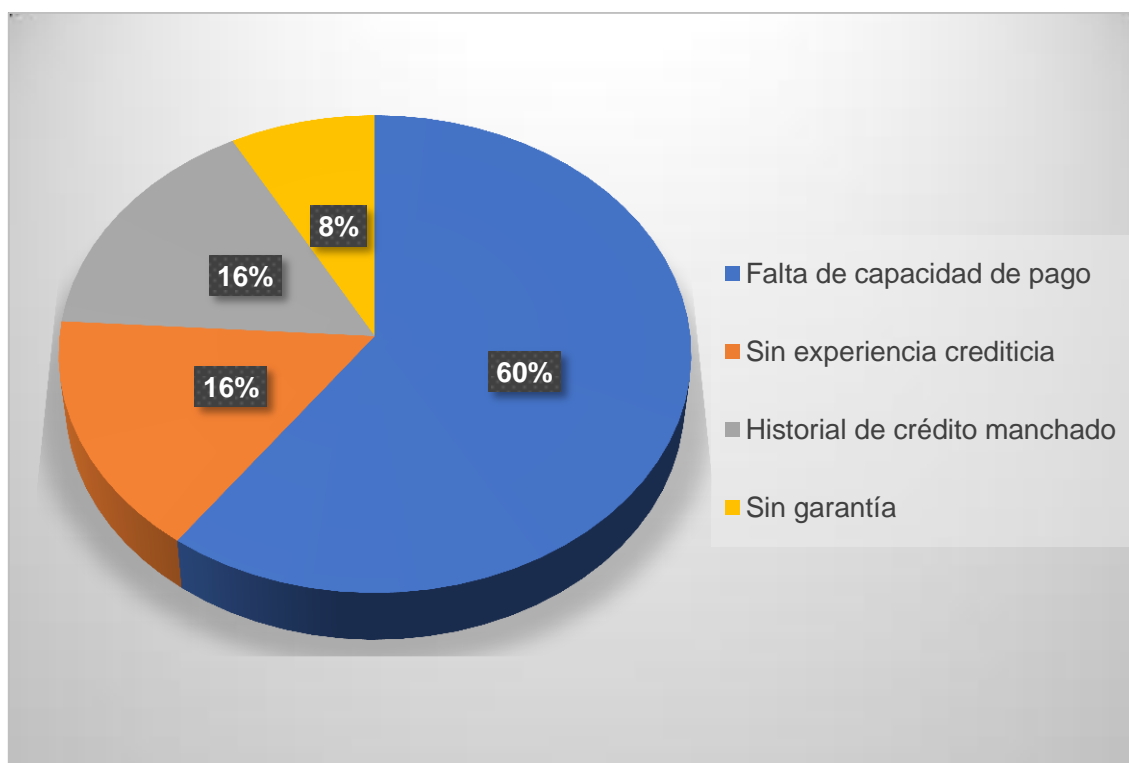
Fuente: elaboración propia.

La figura 59 evidencia que por sedes predomina el porcentaje de estudiantes a quienes no les han denegado el crédito, que son el 83%, 80%, 70% y 55% de las sedes del Pacífico, San Carlos, Central y Guanacaste, respectivamente; mientras que los estudiantes a quienes sí se les ha denegado el crédito representan el 17%, 20%, 30% y 45%, de las sedes del Pacífico, San Carlos, Central y Guanacaste, respectivamente. El análisis se realiza de acuerdo con las sedes, es decir, cada sede representa un 100% en la figura.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes de la Sede del Pacífico son los que han tenido más problemas para adquirir un

crédito, y en contraparte se encuentra la Sede de San Carlos, donde hay menor porcentaje de estudiantes a quienes les han denegado un crédito alguna vez. El detalle de las razones por las cuales tuvieron dificultades se describirá en la figura 60.

Figura 60. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los motivos por los cuales las entidades financieras les denegaron el crédito, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

La figura 60 demuestra los motivos por los cuales las entidades financieras les denegaron el crédito a los estudiantes, donde se aprecia que el 60% de los encuestados contestaron que el motivo por el cuales les denegaron el crédito fue porque no tenían la

capacidad de pago solicitada por la entidad financiera; por otra parte, el 16% contestaron que tenían el expediente crediticio manchado, razón por la cual les denegaron el crédito; mientras que el 16% de los encuestados comentaron que las entidades financieras les denegaron el crédito porque no tenían expediente crediticio; por último, el restante 8% no tenían garantías suficientes para adquirir un crédito.

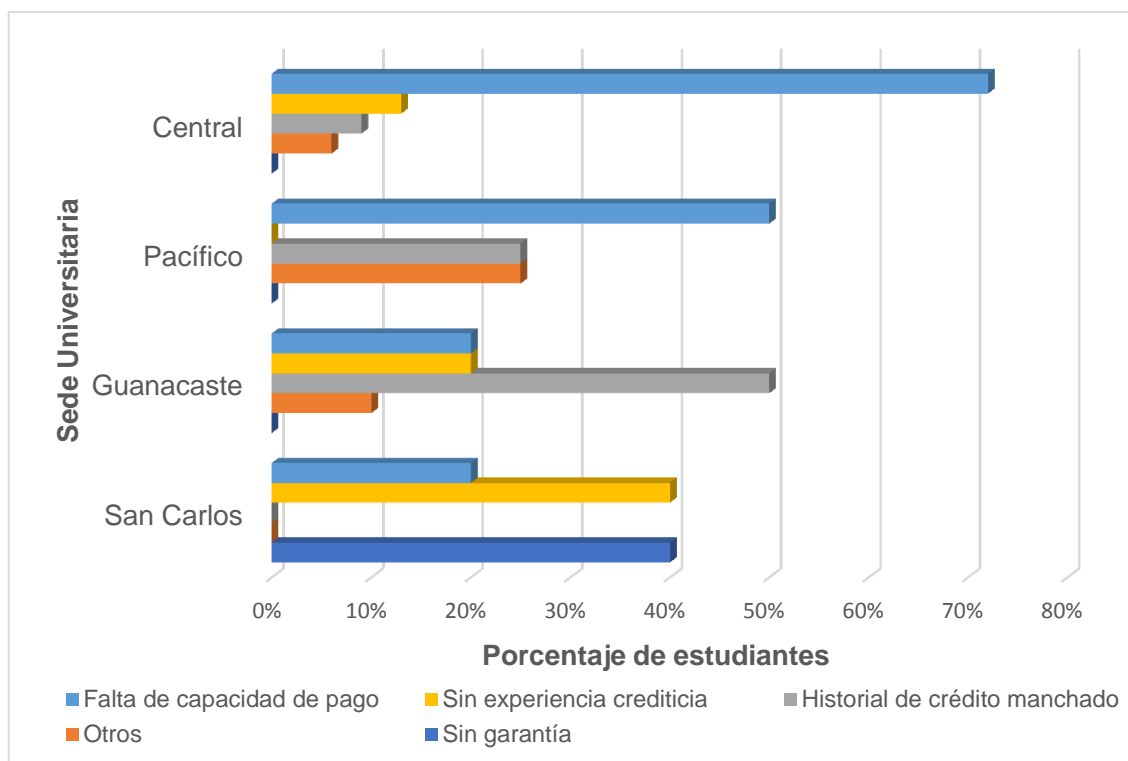
De acuerdo con los resultados, esta figura representa el 29% de los estudiantes a quienes les han denegado un crédito, tal y como se evidencia en la figura 58. Según los resultados de esta figura, la falta de capacidad de pago es la mayor causa por la cual les denegaron un crédito a los estudiantes de la UTN, y esta se puede deber a varios motivos relacionados con la cantidad de ingresos y la cantidad de egresos, los cuales determinan cuál es la capacidad de pago de acuerdo con la liquidez y el índice de endeudamiento. Al no tener un buen manejo de sus finanzas, los estudiantes ven comprometidos sus ingresos; y el mantener mayores gastos o deudas puede afectar por completo su capacidad de pago. Normalmente, los bancos aceptan un porcentaje de entre 45% a un 50% de endeudamiento, incluyendo la nueva cuota del crédito a solicitar.

Es de suma importancia que los estudiantes consideren que al tener una deuda van creando un historial crediticio, el cual refleja su comportamiento de pago, este se puede ver comprometido por el no pago o incumplimiento de las fechas de pago. Entre más días de atraso tengan, mayor será la afectación de su historial. Se debe entender que desde la compra de un aparato electrónico a crédito hasta un crédito, son estudiados por calificadoras de historial crediticio, las cuales son las plataformas utilizadas por las entidades financieras para otorgar un crédito.

Como parte de los lineamientos de algunas instituciones que brindan crédito se encuentra: la experiencia crediticia, la cual se obtiene del histórico de los créditos que han tenido y cómo se han pagado. Para algunas entidades, el hecho de que un cliente no haya tenido créditos que permitan conocer el comportamiento de pago es causal suficiente para denegar un crédito, castigando de esta manera a los estudiantes que por primera vez quieran adquirir un crédito. Es importante mencionar que no todas las entidades utilizan este filtro, por ello es de suma importancia mantener un historial crediticio y un buen manejo de las finanzas.

Existen distintos tipos de garantías, como son con fiadores; las hipotecas, al poner una propiedad a responder; prendaria, al ser un vehículo o sin garantía. Por ende, es de suma importancia entender que, de no tener garantía para una entidad financiera, el interés de ese crédito será mayor por el riesgo de incumplimiento de la deuda. De igual manera, se debe mencionar que para una entidad no es del todo beneficioso quedarse con los bienes en garantía, ya que esa no es la finalidad del negocio.

Figura 61. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los motivos por los cuales las entidades financieras les denegaron el crédito según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



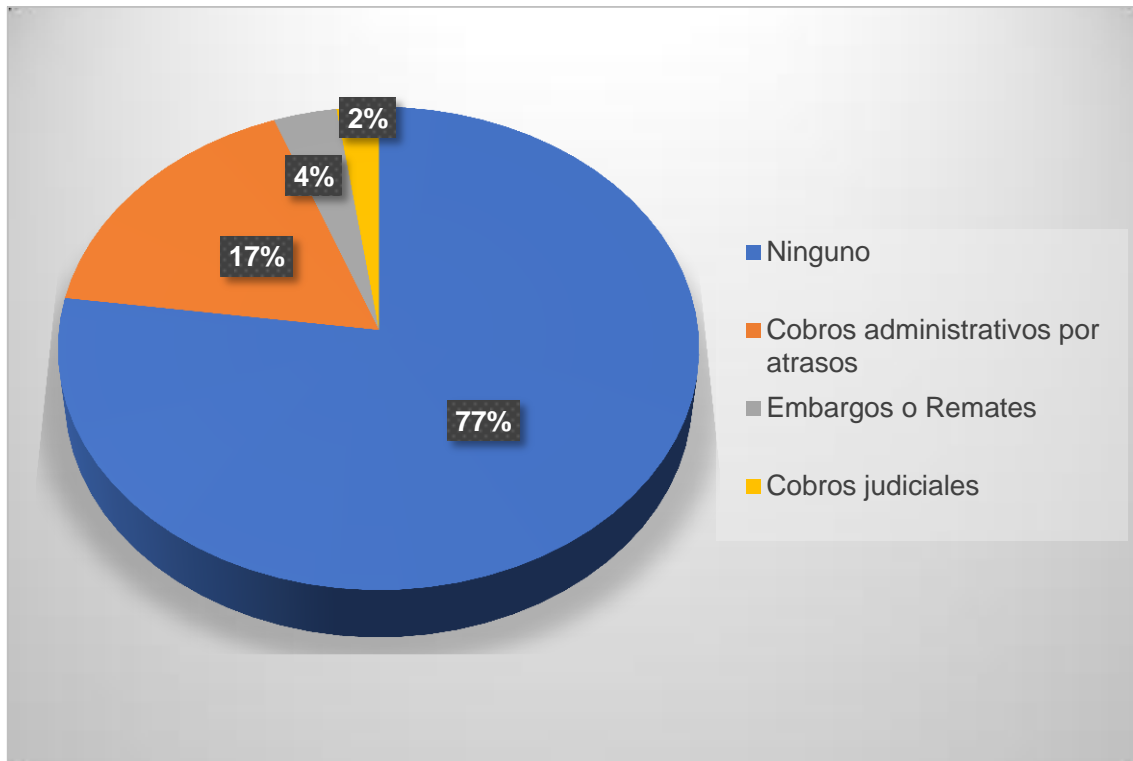
Fuente: elaboración propia.

La figura 61 demuestra los motivos por los cuales las entidades financieras les denegaron el crédito a los estudiantes según la sede universitaria. El 72% de los encuestados en la Sede Central comentaron que el motivo por el cual les denegaron el crédito fue falta de capacidad de pago. Por otra parte, el 50% de los estudiantes de la Sede de Guanacaste respondieron que la razón por la cual les denegaron el crédito fue por tener un historial crediticio manchado. Para la Sede del Pacífico, un 50% de los estudiantes respondieron que por falta de capacidad de pago les denegaron el crédito. Por último, en la Sede de San Carlos, el 40% de los estudiantes respondió que la falta de experiencia

crediticia fue el principal motivo por el cual le denegaron el crédito, mientras que el otro 40% respondió que el no tener garantías les impidió obtener el crédito.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que esta figura es evidente que las razones más importantes por las cuales les han denegado el crédito a los estudiantes son la falta de capacidad de pago y por tener el historial crediticio manchado. La Sede Central es la que mantiene el mayor porcentaje de estudiantes a quienes les fue denegado un crédito por falta de liquidez, lo cual demuestra un mal manejo de las fianzas por parte de los estudiantes; este mismo panorama se presenta en la Sede del Pacífico. Es importante mencionar que en la Sede de Guanacaste se da una afectación por tener el historial crediticio manchado, lo cual demuestra que los estudiantes no realizan sus pagos de la manera correcta, lo que provoca la mancha en su historial crediticio. Por otra parte, en la Sede de San Carlos, los estudiantes se ven afectados por un tema de garantía y falta de experiencia en los historiales crediticios.

Figura 62. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las situaciones en las cuales se han visto envueltos por impago, tercer cuatrimestre 2019.*



Fuente: elaboración propia.

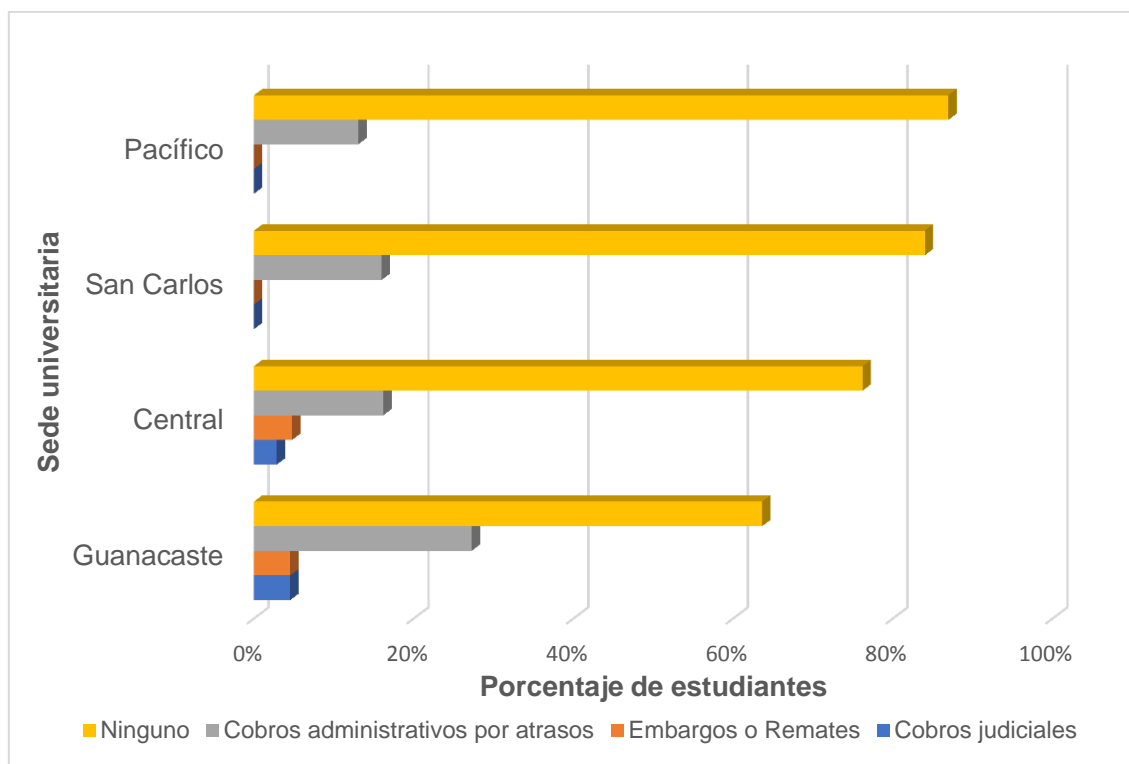
La figura 62 muestra una serie de afirmaciones relacionadas con los deudores cuando estos no pueden pagar sus créditos. El 77% respondió que no ha tenido ninguna situación de mora, cobro judicial o remate; el 17% de la población encuestada respondió que ha pasado por cobros administrativos por atrasos en sus créditos; tan solo el 3% ha sufrido embargos o remates, y el 2% ha sufrido cobros judiciales por incumplimientos del pago de sus cuotas o fianzas.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que existe un 22% de la población estudiantil que se han visto expuestos a situaciones por el

incumplimiento con las obligaciones de sus créditos, viendo de esta manera afectado directamente su historial crediticio por un lapso de 5 años después de que deje de reportar la entidad financiera. Cuando la entidad realiza esta acción, normalmente son procesados para cobros judiciales, en los cuales se ven afectados los fiadores y/o las garantías del crédito, embargos de salario, entre otros.

Según datos anunciados en el 2019 por *La República* en Costa Rica, “las deudas de tarjetas de crédito siguen aumentando y alcanzan los ¢1,4 billones, con corte a octubre pasado. Es decir, la morosidad aumentó 1,2 puntos porcentuales con respecto al mismo periodo de 2017, en la mora de uno a 90 días. Además, la cantidad de tarjetas en el mercado roza los 3 millones”. (*La República*, 2019).

Figura 63. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre las situaciones en las que se han visto envueltos por impago, según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



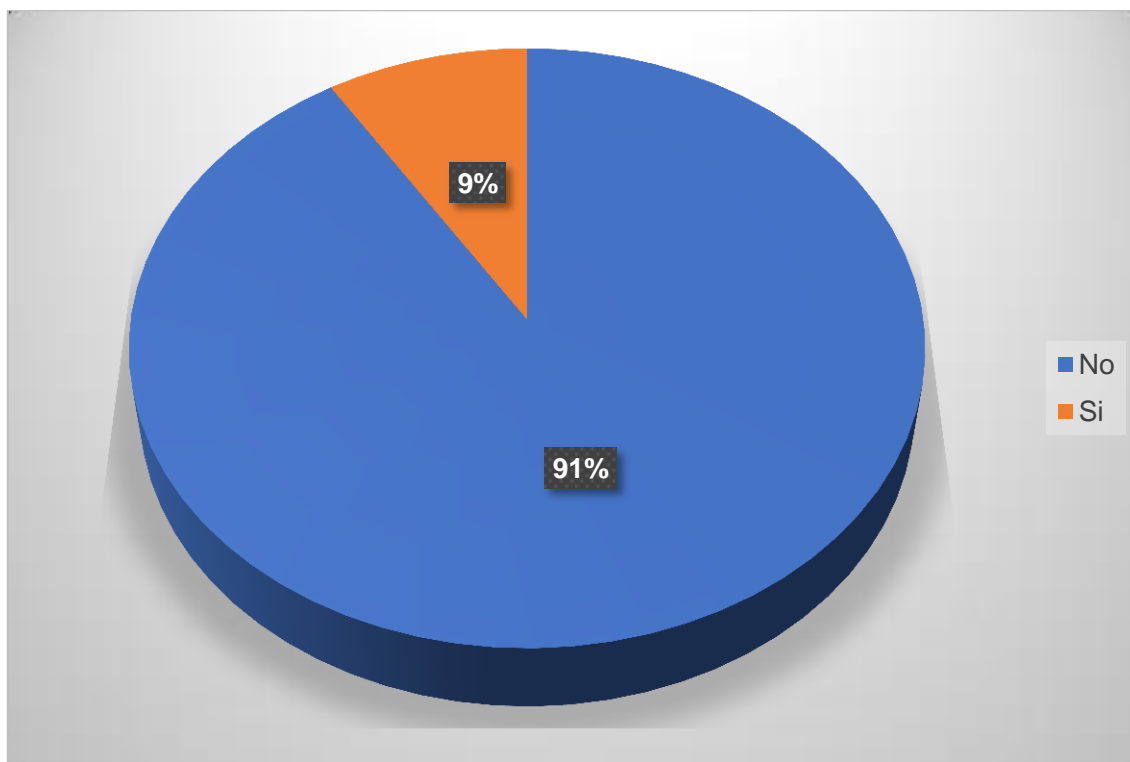
Fuente: elaboración propia.

La figura 63 demuestra las situaciones en las cuales se han visto envueltos los estudiantes por impago de acuerdo con la sede a la cual pertenecen. En los datos más relevantes se observa que el 27% de los estudiantes de la Sede de Guanacaste afirmaron que han pasado por cobros administrativos por atrasos. El 16% de los estudiantes de la Sede Central y de la Sede de San Carlos afirmaron lo mismo. El 13% de los estudiantes de la Sede del Pacífico también confirmaron que han tenido cobros administrativos por no pagar a tiempo las cuotas en sus créditos. Además, la Sede de Guanacaste y la Sede Central, con un 10% y 8%, respectivamente, son las únicas que presentan casos de

estudiantes que han pasado por cobro judicial, embargos o remates. Por otro lado, un 87%, 84%, 76% y 64% de los estudiantes, respectivamente, afirmó no haber tenido ninguno de estos problemas en sus créditos en las sedes del Pacífico, San Carlos, Central y Guanacaste.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que en su gran mayoría, los estudiantes de la UTN no han experimentado situaciones de penalización por el incumplimiento de los pagos de sus respectivos créditos. En la gráfica se puede evidenciar que estudiantes de las sedes del Pacífico y San Carlos solo se han visto expuestos a cobros administrativos, demostrando que ellos, por el momento, no se han involucrado en cobros judiciales o llegado a esta máxima estancia. Por otra parte, las sedes Central y de Guanacaste mantienen porcentajes de estudiantes que sí han tenido cobros judiciales y embargos, estas instancias pueden llevar a los estudiantes a perder las garantías o tener embargos en sus salarios, comprometiendo por completo sus finanzas; adicionalmente, se ven manchados a nivel de la Sugef y las calificadoras de crédito por aproximadamente 5 años desde la última vez que la entidad con la que mantienen un crédito reportó estos atrasos.

Figura 64. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que se encuentran morosos, tercer cuatrimestre 2019.*



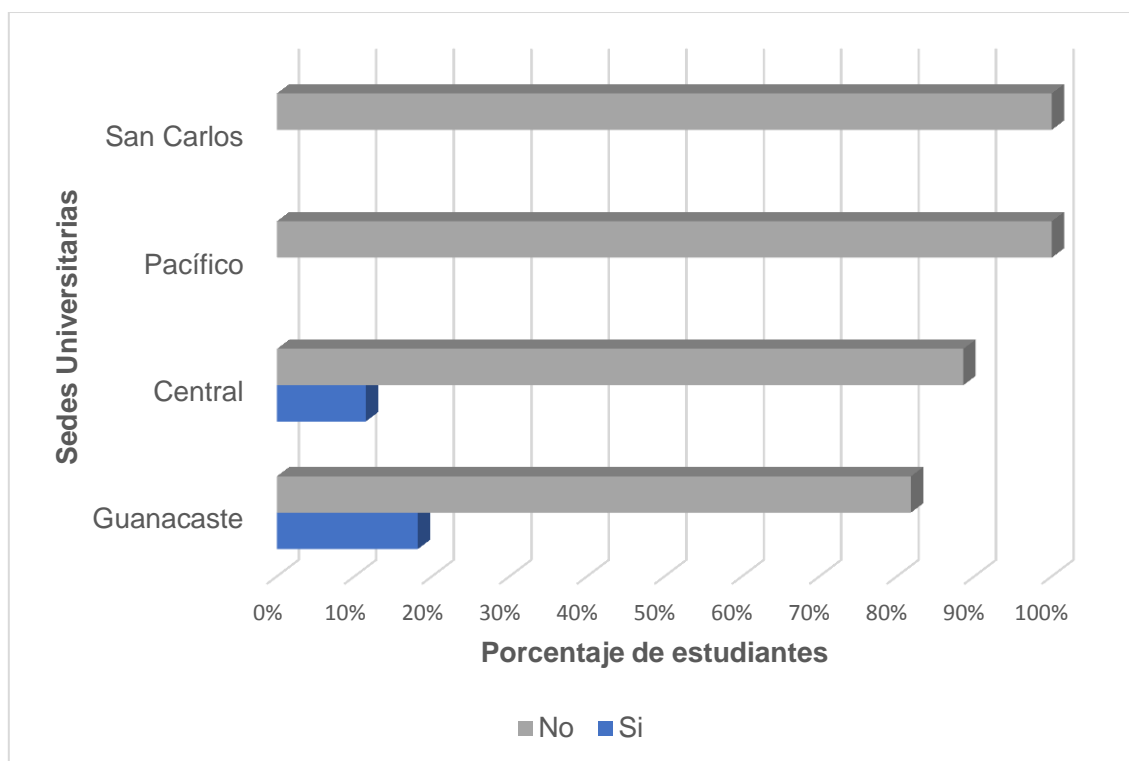
Fuente: elaboración propia.

La figura 64 analiza los estudiantes que tienen en estados moratorios sus créditos, el cual muestra que el 91% de la población encuestada no está morosa en sus créditos y el 9% sí lo está.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que aunque el porcentaje de morosos es pequeño, no deja de ser importante, pues eso es equivalente a 16 estudiantes que no han podido ponerse al día con las cuotas de sus créditos, y esto puede deberse a distintas razones. Sin embargo, sí existe certeza de que no están teniendo la capacidad de pago suficiente para saldar las deudas a tiempo y necesitan asesoría para solucionar el desastre financiero de la mejor forma posible.

Según un estudio realizado por el MEIC en Costa Rica en el año 2015, “el saldo de deuda efectiva que tenían los tarjetahabientes con las empresas emisoras de tarjetas de crédito al 31 de enero del 2015 fue por un monto de ₡930. 595. 635. 131,50. Para el periodo en análisis, la morosidad total alcanzó el 11,68% con respecto al saldo de deuda de los tarjetahabientes, desglosada de la siguiente manera: la morosidad de uno a 90 días fue de 7,41% y la mayor a 90 días fue de 4,27%”. (MEIC, 2015).

Figura 65. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que se encuentran morosos según la sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*



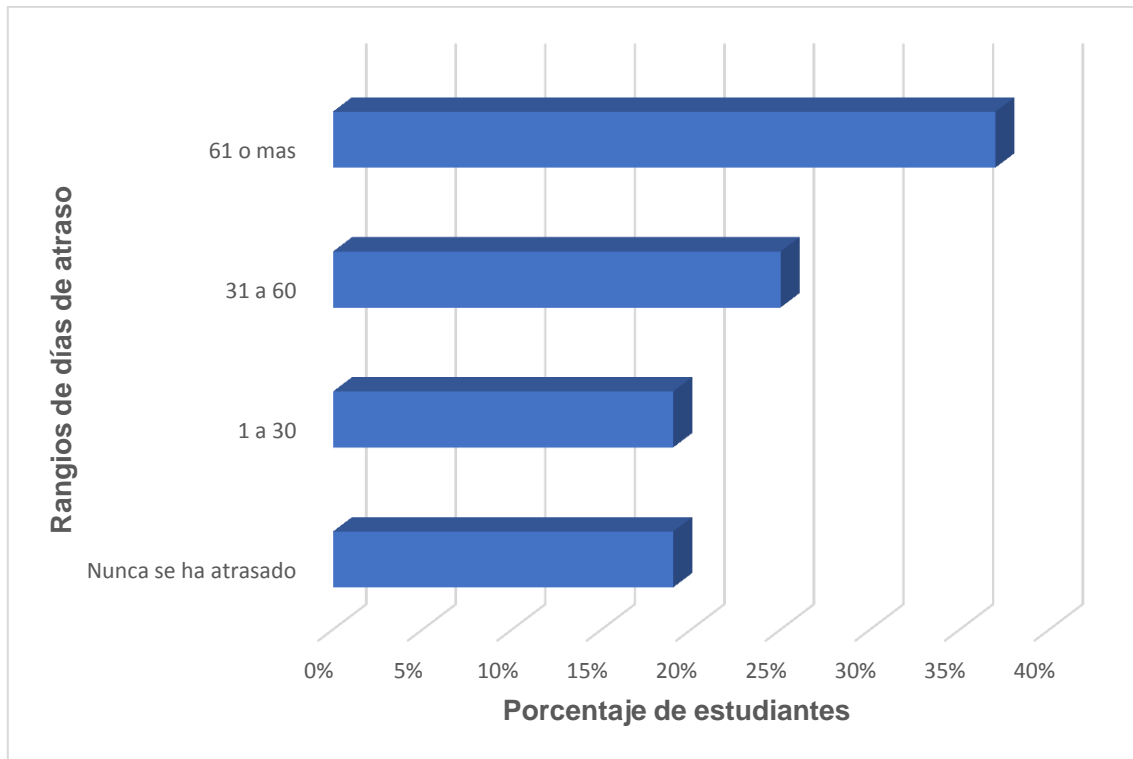
Fuente: elaboración propia

La figura 65 detalla los estudiantes morosos según la sede a la cual pertenecen. Se demuestra que el 9% de los estudiantes que han tenido morosidad en el pago de un préstamo o tarjeta de crédito se encuentran principalmente en la Sede de Guanacaste, con 18%, y en la Sede Central, con 11%.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que se le debe dar prioridad a estas sedes en cuanto a las formas de cómo pueden solucionar los estudiantes su morosidad y evitar así que sigan pagando altos porcentajes de interés por mora.

Adicionalmente, se puede relacionar esta tendencia con la figura 56, el cual muestra que en la Sede Central y la Sede de Guanacaste, respectivamente, un 30% y 45% de los estudiantes no realizan una evaluación de las condiciones del crédito antes de adquirirlos. Este desconocimiento de las condiciones del préstamo los puede estar conduciendo a no darle tanta importancia al hecho de atrasarse en el cumplimiento del pago mensual de la cuota; como consecuencia, el resultado de la figura actual muestra que 1 de cada 10 estudiantes se encuentra moroso ante alguna entidad financiera.

Figura 66. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los días de atraso que han tenido en los créditos, tercer cuatrimestre 2019.*



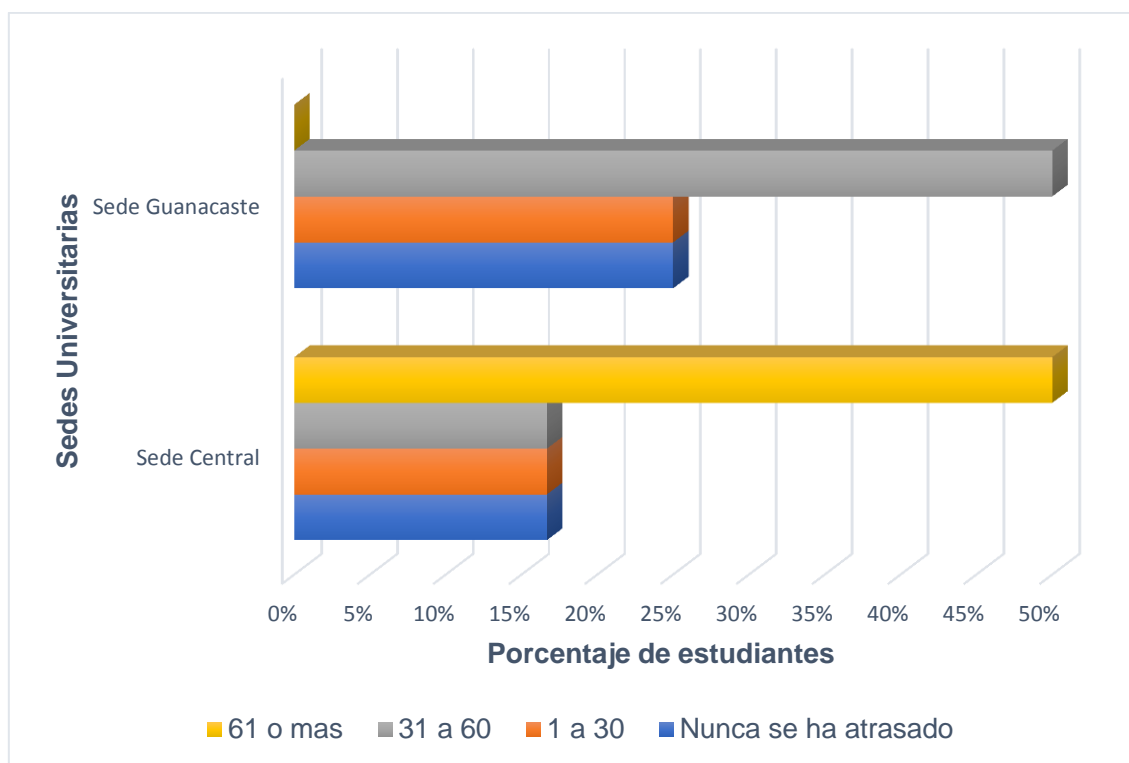
Fuente: elaboración propia.

La figura 66 demuestra la cantidad de días de atraso que un estudiante ha tenido en el pago de un préstamo o tarjeta de crédito. Estos se agruparon de 1 a 30 días, de 31 a 60 y 61 o más días de atraso. De acuerdo con los resultados de la figura 25.0, de los 16 alumnos (9%) que respondieron que sí tienen una morosidad, de la población con morosidad encuestada, el 46% ha tenido atrasos de más de 61 días, el 31% de 31 a 60 días de atraso, mientras que el 23% restante han tenido atrasos de 1 a 30 días.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes que se encuentran en el rango de 31 días en adelante, o sea, el 63%, son

estudiantes que ya tienen manchado por completo su historial crediticio, por lo cual estarían en la categoría 1.0 o superior y ya no serían sujetos de crédito. De este mismo, el porcentaje de los que superen los 61 días son los estudiantes que están expuestos a ser enviados a cobro judicial. Por su parte, los estudiantes con moras de 1 a 30 días ven afectado su historial crediticio, pero aún siguen teniendo posibilidad de obtener un crédito, el cual queda sujeto a la entidad financiera y las justificaciones que presente debido a esos atrasos. Todo lo anterior se podría evitar si los estudiantes tuvieran el conocimiento y el correcto manejo de sus finanzas al afrontar el crédito.

Figura 67. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre los días de atraso que han tenido en los créditos según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

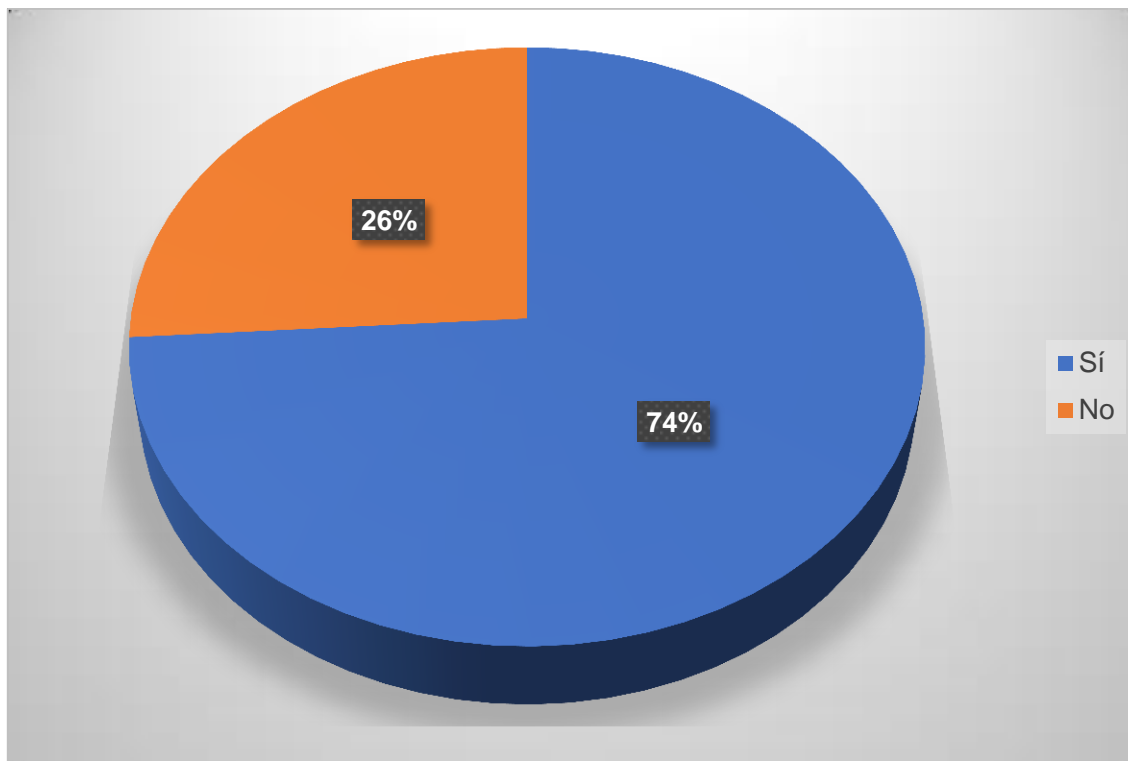


Fuente: elaboración propia.

La figura 67 muestra que las únicas dos sedes donde hay alumnos con días de atraso en el pago de sus créditos son la Sede Central y la Sede de Guanacaste. En la Sede Central, el 50% de los estudiantes han tenido atrasos de 61 a más días, el 17% de 31 a 60 días y el restante 17% de 1 a 30 días. Mientras que en la Sede de Guanacaste, el 50% han tenido atrasos de 31 a 60 días y el restante 25% de 1 a 30 días.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que 1 de cada 10 estudiantes de la UTN está a punto de sobrepasar el tiempo de morosidad permitido por las entidades financieras, de manera que van a pasar a la segunda etapa, donde les hacen cobro judicial y posteriormente le rematan el bien en garantía. Como se ha evidenciado a lo largo de esta investigación, se expone a las sedes Central y de Guanacaste con estudiantes con problemas en sus finanzas, demostrando que están realizando un mal manejo de sus finanzas personales.

Figura 68. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que tienen o no conocimiento de cómo manejar y controlar las finanzas personales, tercer cuatrimestre 2019.*



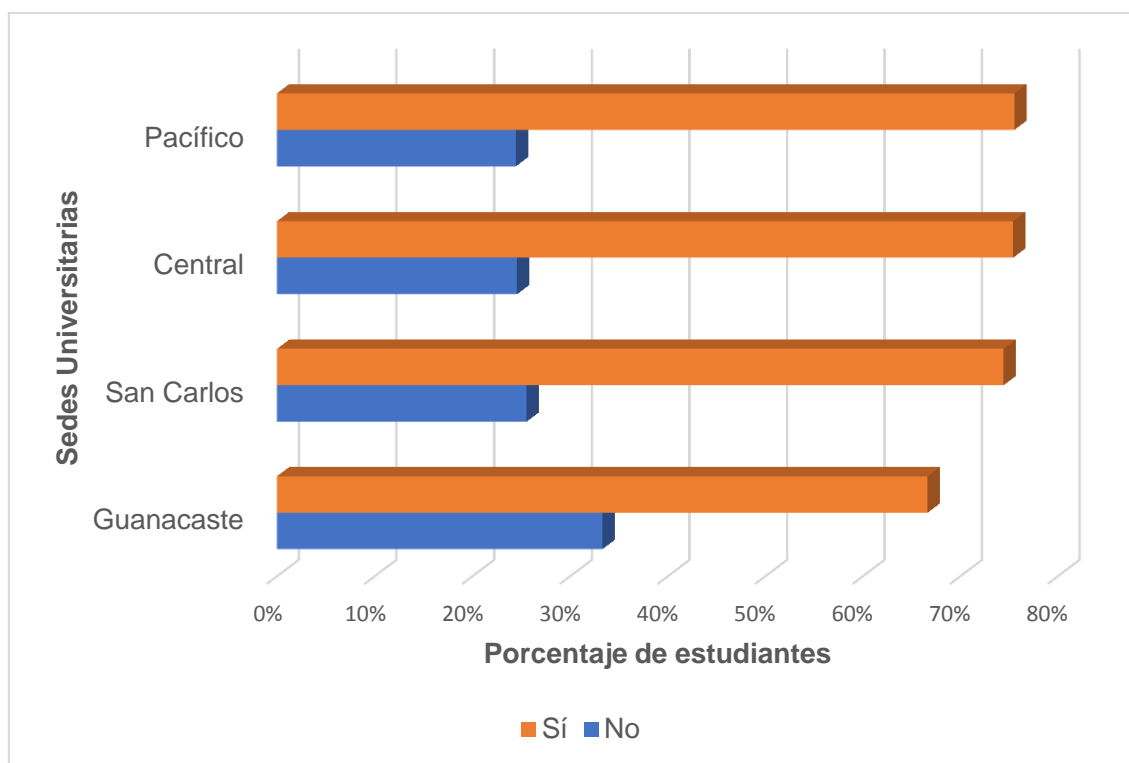
Fuente: elaboración propia.

La figura 68 muestra si los estudiantes conocen o no cómo manejar y controlar sus finanzas personales, donde el 74% de la población encuestada respondió que sí tenían conocimiento del tema, mientras que el restante 26% no lo conocen.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que esta estadística sí es coherente con respecto de la figura 52, donde el 24% de los encuestados solamente realizan el pago mínimo a las tarjetas de crédito y el restante hace una buena práctica de pagar de contado o la totalidad del saldo. Sin embargo, es evidente que hay alumnos que piensan que sí saben cómo manejar y controlar sus finanzas personales; sin

embargo, no es así, ya que con base en la respuesta incluida en figuras anteriores se evidencia que no es cierto, pues no tienen el conocimiento necesario para tener unas finanzas saludables y desconocen los factores que hay que tomar en cuenta antes de adquirir una nueva deuda. Por ejemplo, la figura actual presenta discrepancias en relación con la figura 44, donde el 43% de los estudiantes respondieron que no conocen la importancia de las calificadoras del historial crediticio, y tampoco es coherente con el 34% de estudiantes que, en la figura 30, contestaron que no saben cómo calcular su nivel de endeudamiento.

Figura 69. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas que tienen o no conocimiento de cómo manejar y controlar las finanzas personales según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.*

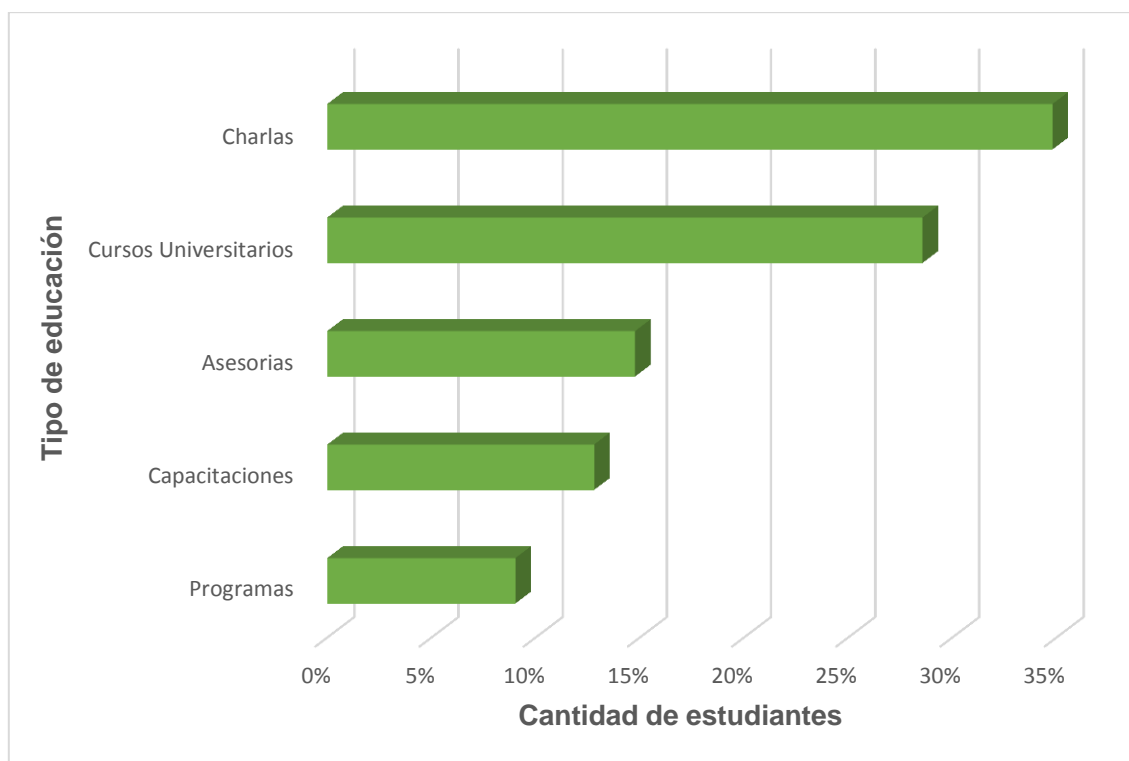


Fuente: elaboración propia.

La figura 69 demuestra si los estudiantes tienen o no conocimiento de cómo manejar y controlar las finanzas personales de acuerdo con su sede de procedencia. Se visualiza que el 75% de los estudiantes de la Sede Central y la Sede del Pacífico sí tienen conocimiento del control y manejo de las finanzas saludables, y el restante 25% no tiene conocimiento del tema; por otra parte, el 65% de los estudiantes de la Sede de Guanacaste sí tienen conocimiento y el restante 33% no. Por último, el 74% de los estudiantes de la Sede de San Carlos respondieron que sí y el 26% que no.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que la Sede de Guanacaste demuestra ser la sede con estudiantes que tienen mayor desconocimiento en temas relacionados a cómo llevar finanzas saludables. Para las demás sedes se manejan porcentajes similares de desconocimiento del 25%. Esta figura ayuda a enfatizar que, en la mayoría de las sedes, existen estudiantes que no tienen idea de cómo manejar sus finanzas, a pesar de que las carreras universitarias encuestadas pertenecen al área de las Ciencias Administrativas, las cuales están más relacionadas con el tema de esta investigación.

Figura 70. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el tipo de educación financiera que han recibido acerca de cómo manejar sus finanzas, tercer cuatrimestre 2019.



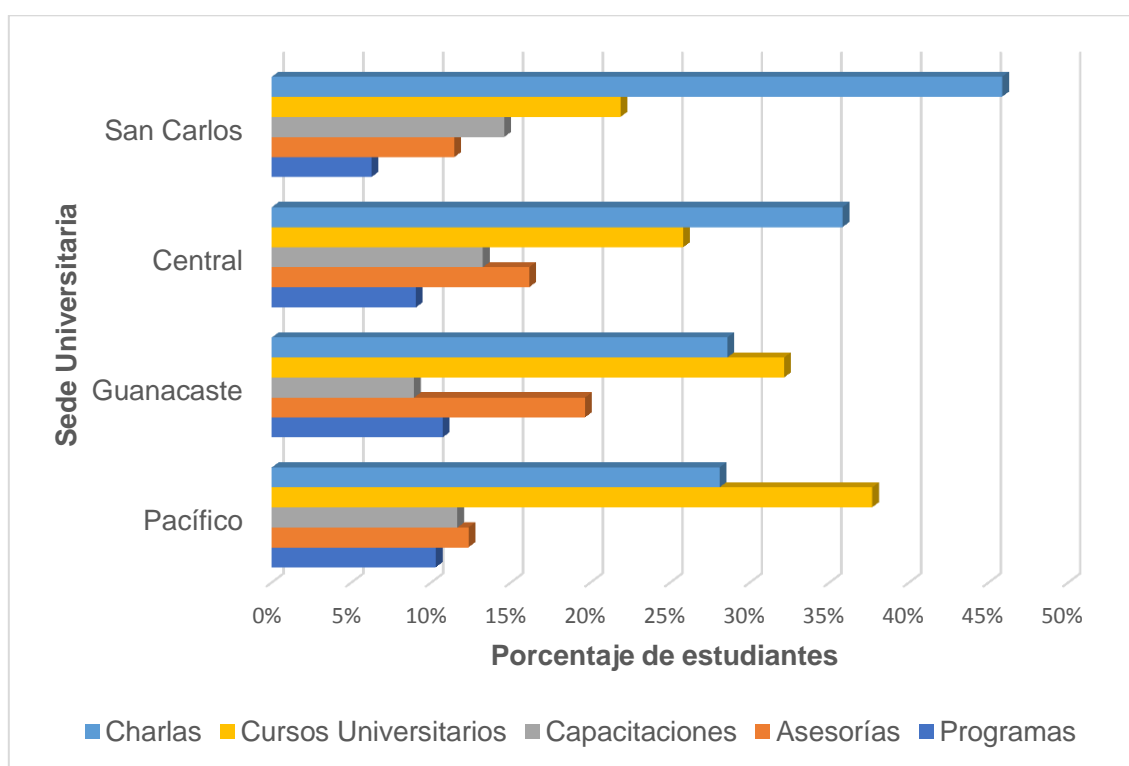
Fuente: elaboración propia.

La figura 70 evidencia el tipo de educación financiera que han recibido los estudiantes, donde se refleja que el 35% de la población encuestada ha recibido charlas sobre educación financiera, el 29% cursos universitarios, el 15% han recibido asesorías, el 13% capacitaciones y el 9% ha recibido programas relacionados con finanzas saludables.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que, a pesar de las charlas, cursos universitarios, asesorías, capacitaciones y programas que han recibido los estudiantes, no ha sido suficiente para asumir los conocimientos que necesitan los estudiantes de la UTN, que ayuden realmente a la correcta aplicación de las herramientas y

técnicas de administración financiera de acuerdo con los problemas de finanzas personales.

Figura 71. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas sobre el tipo de educación financiera que han recibido acerca de cómo manejar sus finanzas según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



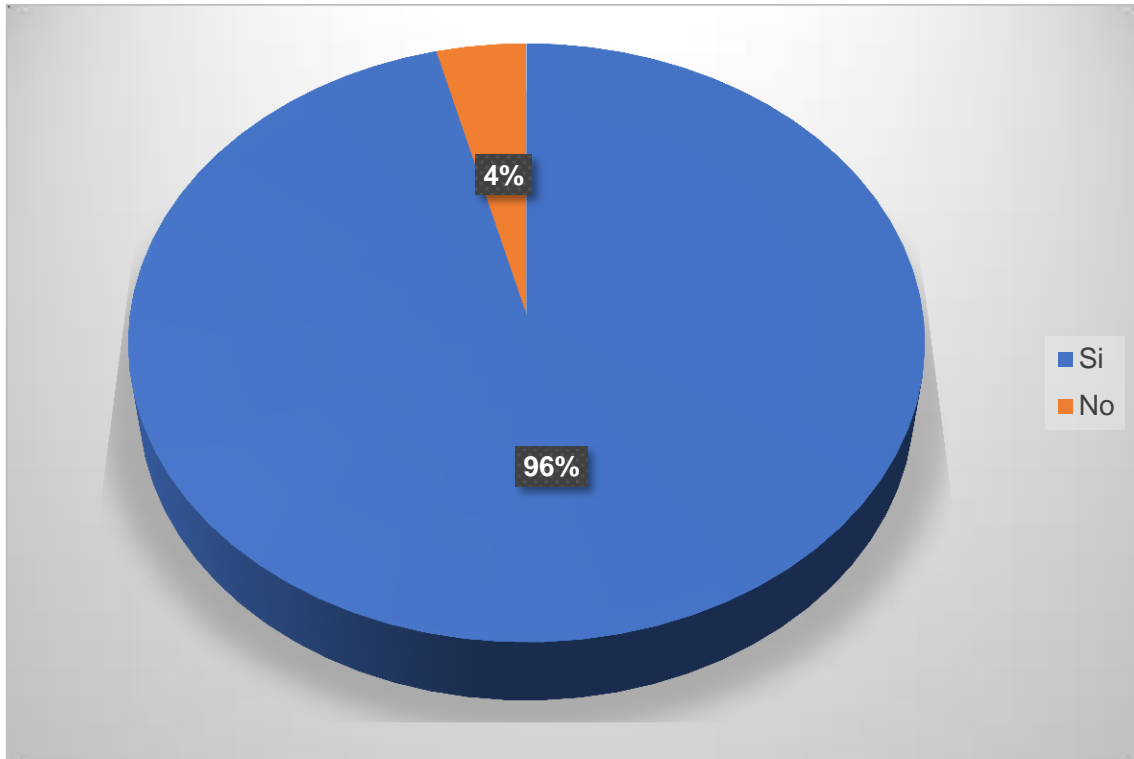
Fuente: elaboración propia.

La figura 71, en cuanto al análisis, evidencia que el 46% de los estudiantes de la Sede de San Carlos han recibido charlas, el 22%, cursos universitarios, el 11%, asesorías, el 15%, capacitaciones y 6%, el programa. Seguidamente, de la Sede Central, el 36% de los estudiantes han recibido charlas, el 26%, cursos universitarios, el 16%, asesorías, el 13%,

capacitaciones y 9%, el programa. Por otra parte, en la Sede de Guanacaste, el 29% de los estudiantes han recibido charlas, el 32%, cursos universitarios, el 20%, asesorías, el 9%, capacitaciones y 11%, el programa. Finalmente, para la Sede del Pacífico, el 28% de los estudiantes ha recibido charlas, el 38%, cursos universitarios, el 12%, asesorías, el 12%, capacitaciones y 10%, el programa.

De acuerdo con los resultados, se han desglosado los diferentes métodos a los cuales han asistido los estudiantes de las diferentes sedes para conocer de este tema tan relevante. La mayoría de los estudiantes en todas las sedes han asistido o tenido a su alcance un programa que les enseñe sobre el manejo correcto de las finanzas. A lo largo de la investigación se han comprobado los problemas de conocimiento que tienen los estudiantes en materia de educación financiera, lo cual demuestra el peso de esta investigación y refleja que sería de mucha importancia la implementación de un programa en las diferentes sedes que venga a reforzar y mejorar las bases de los estudiantes en materia de finanzas saludables.

Figura 72. *Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de si estuviesen o no dispuestos a asistir a un curso relacionado con el manejo y control de las finanzas saludables, tercer cuatrimestre 2019.*



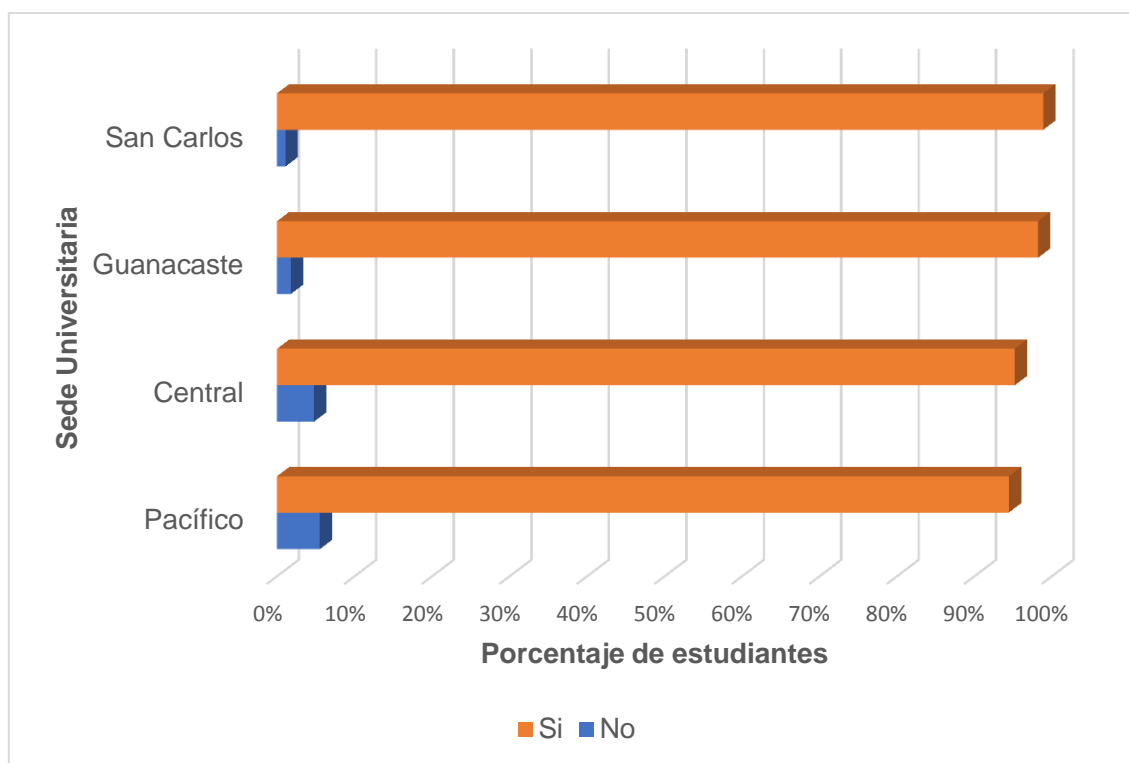
Fuente: elaboración propia.

La figura 72 demuestra el interés de los estudiantes por asistir o recibir un programa de finanzas saludables, donde se visualiza que de un total de 530 estudiantes encuestados, el 96% de los alumnos de la población encuestada están dispuestos a asistir a un curso relacionado con el manejo y control de las finanzas saludables, el restante 4% no lo está.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que esta estadística es de gran importancia para esta investigación, pues demuestra un alto interés por recibir el programa de finanzas saludables de parte de los estudiantes de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional. Lo anterior se debe a la necesidad que sienten los estudiantes por reforzar un tema tan indispensable en la vida cotidiana, que sirve

para aplicarlo en sus propias finanzas y que permitirá que ellos tengan más libertad financiera y, a la vez, un mejor estilo y calidad de vida.

Figura 73. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de si estuviesen o no dispuestos a asistir a un curso relacionado con el manejo y control de las finanzas saludables según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



Fuente: elaboración propia.

La figura 73 representa el interés de los estudiantes de acuerdo con su sede de procedencia, por recibir un curso de finanzas saludables, donde el 99% de los estudiantes de la Sede de San Carlos desean recibir un curso y un 1% no; de la Sede de Guanacaste, un

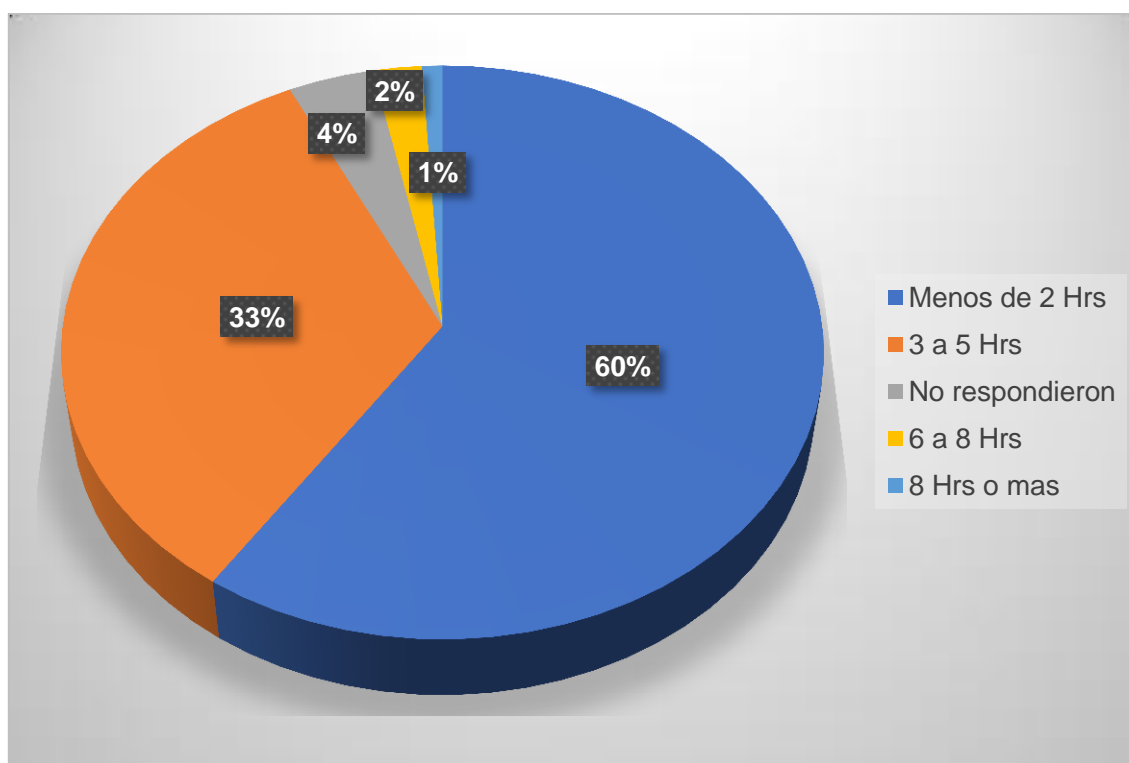
98% sí y un 2% no; seguidamente, de la Sede Central, un 95% sí están interesados y un 5% no, y por último, en la Sede del Pacífico, un 94% sí y un 6% no.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que a pesar de que a lo largo de la investigación, los estudiantes de la Sede de San Carlos demostraron mayor conocimiento en materia de finanzas saludables, la mayoría de ellos, un 99%, están interesados en reforzar sus conocimientos, dejando en evidencia el interés que tienen por el tema de un buen manejo de sus finanzas.

Es importante demostrar cómo la población estudiantil de toda la UTN está interesada en recibir asesoría con respecto de cómo manejar y controlar sus finanzas. Por otra parte, la Sede Central, a pesar de no presentar los mejores porcentajes de conocimiento en esta investigación, cuenta con un 6% de sus estudiantes que no ven necesario o no muestran interés por recibir un programa que venga a reforzar sus conocimientos en materia de las finanzas saludables.

Cabe destacar que, pese a que del total de los encuestados, 530 estudiantes, un 67% saltó a la pregunta 50 por no tener deudas ni tarjetas de crédito, aun así, estas personas también sienten la necesidad de educarse más en el uso, control y manejo de las finanzas personales.

Figura 74. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de la cantidad de horas que estarían dispuestos a dedicar a este tipo de cursos, tercer cuatrimestre 2019.



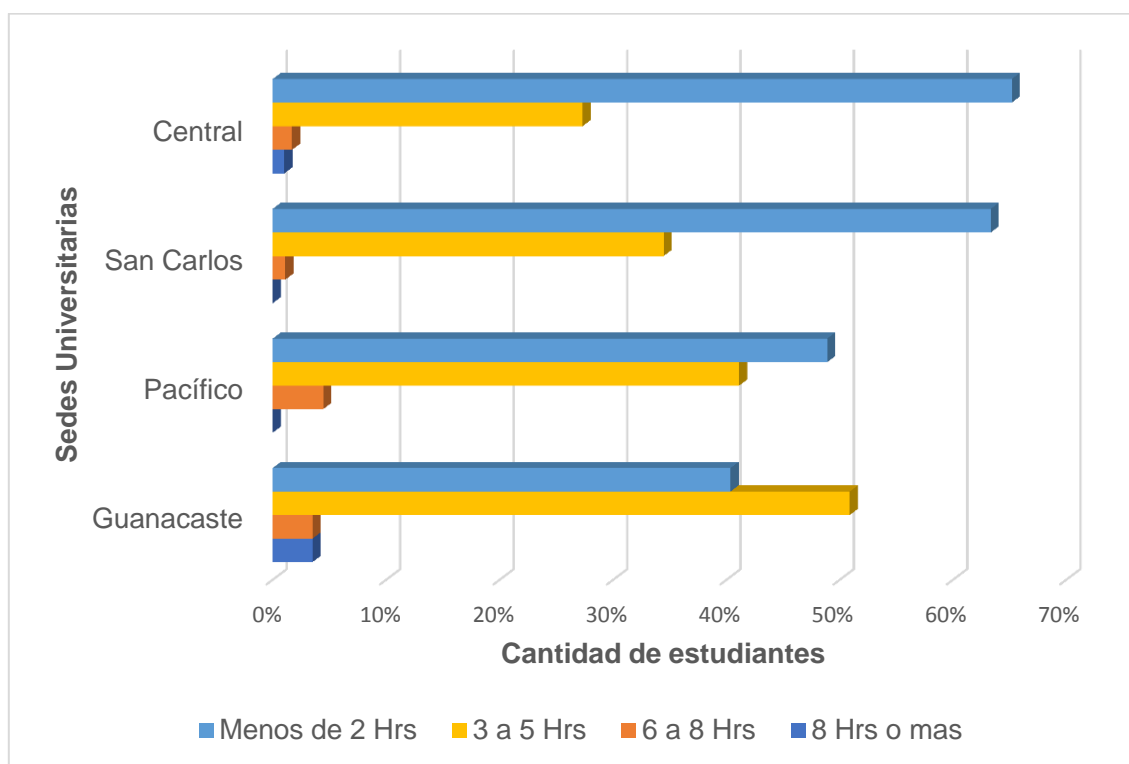
Fuente: elaboración propia.

La figura 74 demuestra la cantidad de horas que estarían dispuestos a dedicar a este tipo de cursos los estudiantes de la UTN, donde se puede ver que el 60% de la población encuestada está dispuesta a asistir a un curso relacionado con el manejo y control de las finanzas saludables, cuya duración sea de 2 horas o menos; por otra parte, el 33% prefiere que sea de 3 a 5 horas, y solamente a un 2% le gustaría que dure más de 6 horas; el restante 4% decidió no responder a la pregunta.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los rangos de 2 horas son preferidos por los estudiantes; además del porcentaje de 33% en los

rangos de 3 a 5 horas, lo cual evidencia disponibilidad de los estudiantes para dedicar tiempo a recibir cursos de educación de las finanzas personales.

Figura 75. Universidad Técnica Nacional, cantidad de estudiantes encuestados del área de Ciencias Administrativas acerca de la cantidad de horas que estarían dispuestos a dedicar a este tipo de cursos según sede universitaria, tercer cuatrimestre 2019.



Fuente: elaboración propia.

La figura 75 ilustra la cantidad de horas que estarían dispuestos a dedicar a este tipo de cursos según sede universitaria, donde el 65% de los estudiantes de la Sede Central desean recibir menos de 2 horas, el 34% de 3 a 5 horas, un 2% de 6 a 8 horas y 1% más de 8 horas. Seguidamente, en la Sede de San Carlos, el 63% menos de 2 horas, el 34% de 3 a 5

horas y solo 1% más de 6 horas. Por otra parte, en la Sede del Pacífico, 49% menos de 2 horas, el 41% de 3 a 5 horas y un 4% más de 6 horas. Por último, en la Sede de Guanacaste, el 40% menos de 2 horas, el 51% de 3 a 5 horas y 4% de 6 o más de 8 horas.

De acuerdo con los resultados, esto hace suponer al grupo investigador que los estudiantes prefieren los rangos de 2 horas o menos. Las sedes Central y de San Carlos son las que encabezan estos rangos de menos de 2 horas. Es importante mencionar que para la Sede del Pacífico y en especial la de Guanacaste, estarían dispuestos a llevar cursos de 3 a 6 horas.

Con base en la investigación y los resultados, se evidencia que los estudiantes de la Sede de Guanacaste, a pesar de no haber demostrado mucho conocimiento en materia de finanzas, están dispuestos a dedicar un rango considerable de horas para mejorar sus conocimientos.

Tabla #3. Cuadro comparativo entre las sedes de la calificación del grado de conocimiento de los estudiantes en finanzas saludables.

Sede Universitaria	San Carlos	Pacífico	Central	Guanacaste
Número de pregunta	Tabla de Calificación			
17	4	2	3	3
19	4	4	3	3
21	4	4	3	4
23	1	1	1	1
25	1	1	1	1
27	4	2	3	3
29	2	2	2	2
31	2	2	2	1
33	3	4	2	3
43	2	1	1	2
45	3	2	3	3
47	4	4	3	4
49	4	2	2	2
51	1	1	2	1
53	4	4	3	3
57	4	3	3	3
59	4	4	3	3
63	4	4	4	3
65	4	4	3	3
67	4	4	1	1
69	3	4	4	3
Total de Puntos	66	59	52	52
Sede Universitaria	San Carlos	Pacífico	Central	Guanacaste
Porcentaje de calificación	75%	67%	59%	59%
Porcentaje Promedio de conocimiento	65%			

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el grupo investigador realizó un cuadro comparativo entre las diferentes sedes para determinar cuál tiene mayor conocimiento. Se asignó una puntuación del 4 al 1, donde 1 es equivalente al rango 0 al 25%, 2 de 26% al 50%, 3 del 51% al 75% y 4 de 76 a 100%; donde el 1 corresponde a la calificación de menor conocimiento y 4 es la mayor calificación. En las preguntas que no determinan conocimiento, siendo preguntas informativas, no fueron contempladas para esta tabla.

Basado en la investigación, los estudiantes de la Sede de San Carlos demostraron ser quienes cuentan con mayor conocimiento, obteniendo un porcentaje del 75%; seguidos por los estudiantes de la Sede del Pacífico, con un 67%; en tanto que los de las sedes Central y Guanacaste alcanzaron el mismo porcentaje, con un 59%.

La creación de este análisis es para dimensionar aproximadamente en qué porcentaje se encuentran los estudiantes de acuerdo con la sede de procedencia y su comparación respectiva. Con esta información se puede dar respuesta al objetivo dos del proyecto, el cual busca evidenciar en qué panoramas se encuentran los estudiantes de las diferentes sedes; además de sustentar las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Según la tabla anterior, se puede determinar el porcentaje promedio aproximado del nivel de conocimiento total de la Universidad Técnica Nacional, obteniendo un porcentaje de un 65%, sustentado en las preguntas que evalúan específicamente este factor en los estudiantes.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones generales

El proceso de recopilación de la información de los estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), permitió alcanzar los objetivos mencionados al inicio de la investigación, lo cual genera las siguientes conclusiones:

1- A partir del estudio realizado se concluye que los estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas de la UTN demuestran falta de conocimiento y control crediticio, evidenciando el poco dominio de la educación financiera. A lo largo de la investigación se comprobó que los estudiantes desconocen su nivel de endeudamiento, los tipos de tasas de interés, la puntuación de la Sugef y la importancia del historial crediticio, entre otros aspectos. Según la tabla #3, se evidencia un porcentaje de 65% promedio de conocimiento en el tópico de las finanzas saludables.

2- Al analizar y tabular la información se encontró que un porcentaje significativo de la población desconoce el significado de la educación financiera, aunque está bien asociado con situaciones económicas y de consumo financiero, aún no hay un interés primordial por conocer este tema. Es claro que lo consideran importante, pero como todo proceso se debe crear cultura y conciencia para que los estudiantes visualicen los beneficios a largo plazo.

3- La encuesta arrojó que los estudiantes deciden asumir una deuda por créditos siendo impulsados por necesidades imprevistas o por adquirir algún pasivo. De igual

manera, muy pocos lo hacen con la visión de inversión; la falta de información o la información equivocada ocasionan este tipo de decisiones.

4- En cuanto a conocimientos financieros, se concluyó que los estudiantes entrevistados declaran no saber lo que es un producto financiero, tienen conocimientos empíricos sobre educación financiera, ya que aprendieron a administrar su dinero en casa o por necesidad, la mayoría de ellos depende de sus padres o su empleo actual; además, se logró evidenciar que los estudiantes de la UTN, a pesar de que en su mayoría reciben materias relacionadas con las finanzas, no cuentan con conocimiento, información o materias que les enseñe sobre la educación financiera personal a la hora de solicitar o adquirir un crédito.

5- Los estudiantes tienen escasos conocimientos de riesgos y prevenciones a la hora de adquirir un crédito. Las consecuencias son graves, pues la mancha en el historial crediticio se convierte en el principal obstáculo para que un intermediario financiero otorgue un crédito, porque si se otorga de todas formas, ello impactaría negativamente las estimaciones que deben hacer los intermediarios. Ante eso, los estudiantes recurren a pedir dinero prestado en entidades no reguladas, las cuales son muy riesgosas y además, cobran tasas de interés mucho más altas que las entidades reguladas; a la postre, las finanzas de las personas que van a estas empresas empeoran, pues terminan pagando mucho más por un préstamo.

6- En la dimensión de la toma de decisiones financieras de los estudiantes, se concluye que el tipo de crédito al que recurren los estudiantes universitarios es a la tarjeta de crédito en un 51%, en tanto que demuestran características o inclinaciones a la morosidad de sus pagos, lo cual se refleja en que el 21% de los encuestados contestó que no

ha podido pagar su deuda, el 12% manifestó que solo paga cuando puede y el 23% paga más del mínimo a tiempo.

7- Se evidencia la falta conocimiento a nivel de endeudamiento, la cual se calcula sumando los gastos que tiene comprometidos mensualmente dividido entre los ingresos fijos. Se menciona que una persona no puede superar el rango de 35% a 40% sin poner en riesgo su integridad financiera. Los estudiantes deben tener clara la utilidad de realizar un estudio minucioso de las diferentes condiciones que ofrecen cada una de estas entidades financieras, buscando la comparación entre ellas para, de esta manera, identificar las tasas más bajas, la que cobra menos gastos de formalización, mejores condiciones, plazos, entre otras.

5.2 Conclusiones entre Sedes Universitarias

1- Se concluye según el estudio técnico comparativo entre las sedes de la UTN, los rangos porcentuales de cómo se encuentran a nivel de conocimiento y control de las finanzas las diferentes sedes. En este aspecto, los estudiantes de la Sede de San Carlos demostraron tener el mayor porcentaje de conocimiento, con un 75%; seguidos por los de la Sede del Pacífico, con un 67%, y por último, las sedes Central y de Guanacaste, con un 59%. Es importante mencionar que este cálculo se evidencia en la tabla #3; de igual manera, se evidenció contradicciones en las respuestas de los estudiantes a lo largo del análisis de la información.

2- De acuerdo con los resultados, el tipo de crédito más solicitado son las tarjetas de crédito, siendo la sede Central con un 34% de estudiantes y muy de cerca las sedes Pacífico y Guanacaste. A excepción de la sede de San Carlos que presenta mayor porcentaje en el préstamo hipotecario de vivienda con un 28%. Como dato relevante, se evidenció en la

figura 51 que en promedio el 49% de los estudiantes desconocen el porcentaje de interés de sus tarjetas de crédito, debido a que seleccionaron el rango del 1 al 15%, pese a que actualmente no existen registros de entidades financieras que ofrezcan tarjetas en este rango.

3- De acuerdo al análisis de los resultados, las razones por las cuales solicitan un crédito los estudiantes según la sede de procedencia se demuestran que un 57% es por falta de liquidez en la Sede del Pacífico, un 47% en Guanacaste, el 36% en la Sede Central y en la sede de San Carlos un 36%, por concepto de compra de vivienda.

4- A partir de la figura 23 y 25 se encontró que los estudiantes de las diferentes sedes carecen de conocimiento en materia de tasas de interés, como lo son la tasa prime y la tasa libor, manteniendo un porcentaje aproximado del 25%.

5- De acuerdo con los resultados en el nivel de endeudamiento en el que se encuentran los estudiantes, la Sede del Pacífico con un 30% es la que tiene mayor porcentaje de desconocimiento en comparación con las demás sedes, seguida por la Sede de San Carlos con 20%. Además, la Sede Central es la que presenta mayor porcentaje con un 33% de estudiantes con nivel de endeudamiento superior al 41%. Por otra parte, la Sede de San Carlos es la que tiene mayor conocimiento de cómo se calcula el nivel de endeudamiento, con un 40%, y las sedes que presentan mayor porcentaje de falta de conocimiento son la Sede de Guanacaste, con un 77%, y la Sede Central con un 66%.

6- A partir de las respuestas obtenidas sobre su calificación actual de la SUGEF la Sede de San Carlos con un 40%, es la que mantiene el mayor porcentaje de conocimiento, seguida de la Sede de Guanacaste con 27%, Sede Central con un 24%, y la Sede de Pacífico

solo un 17%. Estos rangos son muy deficientes por la importancia de conocer las calificadoras de su historial crediticio.

7- Con base en los resultados el 72% de los encuestados en la Sede Central comentaron que el motivo por el cual les denegaron el crédito fue falta de capacidad de pago. Por otra parte, el 50% de los estudiantes de la Sede de Guanacaste respondieron que la razón por la cual les denegaron el crédito fue por tener un historial crediticio manchado. Para la Sede del Pacífico, un 50% de los estudiantes respondieron que por falta de capacidad de pago les denegaron el crédito. Por último, en la Sede de San Carlos, el 40% de los estudiantes respondió que la falta de experiencia crediticia fue el principal.

5.3 Recomendaciones

1- Implementar en la UTN el programa llamado “Finanzas Saludables”, el cual se desarrolló como resultado del presente proyecto de trabajo final de graduación. De acuerdo con el objetivo tres, se les facilitará a los estudiantes los conocimientos y habilidades para la toma de decisiones asertivas y vinculadas con el empleo y la aplicación de las herramientas y técnicas de administración financiera en el manejo de sus propias finanzas. La propuesta se desarrollará mediante aprendizaje de acción, pensamiento y lenguaje, reflexión en acción, charlas y desarrollo de casos prácticos. Este curso tiene como propósito la correcta aplicación de las herramientas y técnicas de administración financiera de acuerdo con los problemas de finanzas personales, relacionados específicamente con situaciones financieras y ejemplos de finanzas personales propios de la vida cotidiana para los estudiantes de la UTN, en donde puedan aprender cómo tomar decisiones económicas y

que puedan tener control de sus finanzas, logrando una mejor planeación y proyección de sus recursos y sus obligaciones.

2- Como recomendación adicional para otro estudio que podría realizar la UTN o sus estudiantes con base en los resultados del presente proyecto de trabajo final de graduación, resulta factible incluir dicho Programa de Finanzas Saludables de ser posible en la malla curricular de las carreras de las Ciencias Administrativas, preferiblemente en el grado de diplomado, para que desde el inicio de su carrera universitaria, los estudiantes tengan las herramientas para organizar su dinero y, de esta manera, que dispongan de los conocimientos necesarios a la hora de tener la intención de adquirir un crédito.

3- Como consecuencia de la situación de la pandemia a causa del virus llamado SARS-Cov-2, al cual se le conoce como enfermedad infecciosa por coronavirus o COVID-19, es necesario reforzar la educación financiera de los estudiantes con el presente Programa de Finanzas Saludables, por medio del cual se enseñen a los estudiantes las estrategias de cómo actuar financieramente ante una pandemia o una crisis económica a nivel país o inclusive a nivel mundial, pues el manejo de las finanzas deberá ser una condición casi obligatoria en todas las personas, ya que la economía requerirá ajustes que asombrarán a muchos.

De esta manera, la propuesta de la implementación del programa se refuerza en esa línea junto con la Ley de Usura, ya que, al bajar las tasas de interés, puede suceder que las personas se vean tentada a endeudarse más o a utilizar incorrectamente las prórrogas sobre las mensualidades de sus préstamos que están otorgando las entidades financieras a raíz de la crisis como medida de apoyo a la economía del país; de manera que las personas, en vista de que no pueden salir a pasear o gastar en diversión, tenderán a invertir este dinero en

remodelar, ampliar o construir la casa, comprar muebles, ajustar para comprar un vehículo, electrodomésticos, entre otros. Por ende, lo correcto será que ahorren este dinero para prevenir la verdadera crisis que está por venir en los siguientes meses posteriores a una situación como esta y prevenir así cualquier incontinencia personal o familiar que se pueda presentar.

4- La propuesta incluye la necesidad de la realización de un estudio adicional por parte de UTN a los estudiantes que se ven impulsados a adquirir un crédito para financiar sus estudios, para revisar la adjudicación de las becas en las distintas sedes, haciendo una comparativa entre la cantidad de becas asignadas y monto total destinado a estas ayudas para los estudiantes. Este dato es de relevancia, así como toda la investigación para el área de Vida Estudiantil, ya que es el ente encargado de distribuir las becas en la Universidad.

Capítulo VI. Programa Finanzas Saludables.

La elaboración del programa fue revisado, supervisado y aprobado por la Jefa de Gestión y Evaluación Curricular de la Vicerrectoría de Docencia, Sra. Cynthia Gardela Berrocal y su asesor, Sr. Édgar Montano, quienes plantearon las correcciones respectivas y lo evaluaron en un escenario real para que dicho programa sea insertado sin ningún problema como una materia en las carreras de la UTN. A continuación, el programa:

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CURSO: USO, CONTROL Y MANEJO DE LAS FINANZAS SALUDABLES

CÓDIGO: (Por definir)

CRÉDITOS: 3

NATURALEZA DEL CURSO: TEÓRICO-PRÁCTICO

NIVEL: (Por definir)

HORAS PRESENCIALES POR SEMANA: 4 HORAS (2 TEORÍA/ 2 PRÁCTICA).

HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE POR SEMANA: 5,39 HORAS.

MODALIDAD: CUATRIMESTRAL

REQUISITOS: NINGUNO

CORREQUISITOS: NINGUNO

I. DESCRIPCIÓN

Este curso tiene como propósito la correcta aplicación de las herramientas y técnicas de administración financiera en situaciones propias de la vida cotidiana o en aquellas relacionadas específicamente con contextos o escenarios financieros personales, con la finalidad de alcanzar una eficiente utilidad y control de las finanzas en los diferentes ámbitos, lo cual brindará bienestar material y emocional a un individuo o a su grupo familiar.

La formación desarrollada durante el curso facilitará los conocimientos y habilidades para la toma de decisiones asertivas y vinculadas con el empleo y la aplicación de las herramientas y técnicas de administración financiera en el manejo de sus propias finanzas.

Se utilizará una metodología constructivista, la cual se desarrolla mediante aprendizaje de acción, pensamiento y comunicación, reflexión en acción, charlas y ejecución de casos prácticos. En lo que respecta a la evaluación, se hace de esta un proceso de crecimiento significativo donde él y la estudiante desarrollarán procesos de evaluación diagnóstica, sumativa y formativa, dándole a esta última la mayor importancia.

II. PROPÓSITOS

2.1. PROPÓSITO GENERAL

Aplicar herramientas y técnicas de administración financiera en situaciones propias de la vida cotidiana o en aquellas relacionadas específicamente con contextos o escenarios financieros personales, mediante la investigación, el análisis de casos reales y la ejecución de ejercicios prácticos, para una eficiente utilidad y control en las finanzas personales y en los asuntos de negocios que posibiliten el manejo de finanzas saludables en diferentes ámbitos del quehacer humano, por medio de lo cual se brinde bienestar material y emocional a cualquier ser humano en particular o a su grupo familiar.

2.2. PROPÓSITOS ESPECÍFICOS

1- Identificar los tipos de créditos que existen, el índice de liquidez, el índice de endeudamiento, el apalancamiento total, la evaluación de la situación financiera y los factores que se deben tomar en cuenta antes de adquirir un crédito, mediante el análisis y resolución de casos prácticos para el correcto análisis de los factores antes de adquirir un crédito y el alcance de las metas y objetivos propuestos a largo plazo.

2- Interpretar de manera correcta el reporte crediticio que emite el Centro de Información Crediticia (CIC), considerando además otros factores, como los intereses moratorios, las multas, gastos administrativos, cobros judiciales, remates y otras consecuencias, mediante la información que se brinda en páginas electrónicas como la de

Sugef, para el análisis de la situación crediticia actual e histórica personal, y la comprensión de las consecuencias del atraso en el pago de las deudas o créditos.

3- Desarrollar ejercicios prácticos para la elaboración del presupuesto de efectivo, cálculo del punto de equilibrio, amortización de préstamos al capital para pago anticipado y las tasas de interés a lo largo del préstamo, mediante el análisis de casos reales donde se utilicen las estrategias y herramientas financieras para un adecuado manejo de las finanzas y la gestión del análisis y el control total sobre las deudas.

4- Tener conciencia acerca de la importancia del manejo de finanzas saludables, aplicando una correcta metodología de inversión y utilización de los seguros, mediante el análisis de casos, charlas, foros de pensamiento y reflexión en el aula, para la adopción de estrategias que le permitan el enfrentamiento y la superación de un desastre financiero o una crisis económica.

IV. CONTENIDOS

UNIDAD I: Conocimiento financieros y definición de objetivos.

1.1 Conocimiento financiero.

1.1.1. Liquidez corriente, índice de endeudamiento.

1.1.2. Análisis del punto de equilibrio.

1.1.3. Apalancamiento total personal.

1.2 Autoevaluación de la situación financiera actual.

1.3 Definición de objetivos personales.

UNIDAD II: Administración de las deudas y estudio de la situación crediticia.

- 2.1 Factores importantes que hay que analizar antes de adquirir deudas.
- 2.2 Consecuencias del retraso en el pago de las deudas.
- 2.3 Interpretación del historial crediticio en el CIC.
- 2.4 Datos de la página electrónica de la Sugef.

UNIDAD III: Cálculo de amortizaciones y tasas de interés, presupuesto de efectivo y disminución de gastos.

- 3.1 Amortización de préstamos al capital, para pago anticipado.
- 3.2 Cálculo de las tasas de interés a lo largo del plazo de los préstamos.
- 3.3 Cálculo del presupuesto de efectivo.
- 3.4 Análisis del punto de equilibrio.
- 3.5 Control de los impuestos.

UNIDAD IV: Inversión inteligente y finanzas saludables.

- 4.1 Opciones de inversión.
- 4.2 Inversión en certificados, cuentas de jubilación, gastos de educación o en bienes raíces.
- 4.3 La importancia de los seguros, protección de sus activos.

4.4 Importancia de las finanzas saludables.

4.5 Buenas prácticas para finanzas saludables.

VII. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Se utilizará una metodología constructivista en la cual se desarrollan estrategias tales como análisis de casos, aprendizaje de acción, pensamiento y comunicación, reflexión en acción, ejercicios y aplicaciones prácticas, además de charlas y disertaciones del docente, en donde se logrará que el proceso de aprendizaje sea más efectivo y se alcancen las competencias profesionales. Se desarrollará un trabajo de investigación vinculado con los factores que se deben analizar a la hora de adquirir un préstamo, que tiene como propósito el acercamiento del estudiante con la realidad.

La metodología se centra en un enfoque de aprender haciendo y lograr una planificación financiera asertiva y que además permita impulsar un estilo de vida integral que promueva la superación en todos los ámbitos.

Este curso será de mucha utilidad para la vida cotidiana de los estudiantes y sus familias, quienes de forma directa e indirecta pueden cambiar hábitos financieros y crediticios, pues contarán con contenidos y herramientas en busca de generar conocimiento y razonamiento económico asociado al uso eficiente del dinero. Esto les permitirá tomar mejores decisiones financieras basadas en un escenario cada vez más informado que promueve una mayor libertad financiera.

El rol del docente es de facilitador de la construcción de aprendizajes acerca de las finanzas saludables y promover una educación financiera que permita enfrentar la problemática del endeudamiento.

VIII. ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN

Para la valoración y la evidencia de los aprendizajes en este curso, se utilizará la evaluación diagnóstica, sumativa y formativa, con la aplicación de estrategias de coevaluación y autoevaluación.

Sistema de calificación:

Rubro	Porcentaje
I prueba	20%
II prueba	20%
Proyecto de Investigación	20%
Análisis de casos	15%
Tareas	20%
Coevaluación	5%
Total	100%

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL PROGRAMA

Gitman, Laurence J. (2012). *Principios de Administración Financiera*. (12° ed.). México: Pearson Educación.

Block, Stanley B., Hirt, G. y Danielsen, B. (2011). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14ª ed.). México: McGraw-Hill.

Kapoor Jack R., Dlabay Les R., Hughes Robert J. y Hard Melissa M. (2020). *Personal finance*. (13th ed.) McGraw-Hill.

Palacios, Javier. (2019). *Educación Financiera: Cómo Invertir en Ti Mismo y Gestionar Su Dinero para Lograr la Libertad Financiera*. 71 páginas.

X. CRONOGRAMA

SEMANA	UNIDAD
Semana 1	Unidad 1: Conocimientos financieros y definición de objetivos.
Semana 2	Unidad 1: Conocimientos financieros y definición de objetivos.
Semana 3	Unidad 1: Conocimientos financieros y definición de objetivos.
Semana 4	Unidad 1: Conocimientos financieros y definición de objetivos.
Semana 5	Unidad 2: Administración de las deudas y estudio de la situación crediticia.

Semana 6	Unidad 2: Administración de las deudas y estudio de la situación crediticia.
Semana 7	Unidad 2: Administración de las deudas y estudio de la situación crediticia.
Semana 8	Unidad 3: Cálculo de amortizaciones y tasas de interés, presupuesto de efectivo y disminución de gastos.
Semana 9	Unidad 3: Cálculo de amortizaciones y tasas de interés, presupuesto de efectivo y disminución de gastos.
Semana 10	Unidad 3: Cálculo de amortizaciones y tasas de interés, presupuesto de efectivo y disminución de gastos.
Semana 11	Unidad 3: Cálculo de amortizaciones y tasas de interés, presupuesto de efectivo y disminución de gastos.
Semana 12	Unidad 4: Inversión inteligente y finanzas saludables.
Semana 13	Unidad 4: Inversión inteligente y finanzas saludables.
Semana 14	Unidad 4: Inversión inteligente y finanzas saludables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anónimo. (2018). Finanzas personales. *Hábitos de la gente que tiene un buen historial crediticio*. Recuperado de: <https://www.finanzaspersonales.co/credito/articulo/habitos-de-la-gente-que-tiene-un-buen-historial-crediticio/57169>.: Publicaciones Semana S. A.

Asamblea Legislativa, República de Costa Rica. Ley N° 18.803, para la protección de los derechos de las personas usuarias de tarjetas de crédito y débito. Diario oficial *La Gaceta*, San José Costa Rica, 23 julio de 2013.

Asamblea Legislativa, República de Costa Rica: Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, numeral 32 (2004), sitio Web del Sistema Costarricense de Información Jurídica: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&nValor5=2&strTipM=FA

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S. A. (2019). *¿Qué pasa si no puedo pagar un crédito personal y qué gestiones tendría que hacer?* <https://www.bbva.com/es/ar/como-protegerse-de-las-tecnicas-utilizadas-por-los-ciberdelincuentes-en-el-confinamiento/>

Banco Central de Costa Rica. (2016). *Tasa efectiva de dólares (TED)*. https://www.bccr.fi.cr/seccion-noticias/Noticia/BCCR_publica_TED.aspx

Banco de América Central. (2020). *¿Qué es pago mínimo?*

<https://www.baccredomatic.com/es-cr/tarjetas/credito/preguntas-frecuentes>

Banco de Costa Rica. (4 de agosto de 2018). Index, Crédito, pp. 1. Recuperado de:

<https://www.bancobcr.com/personas/Creditos/>

Banco de Costa Rica, (2019, abril, 26). *Tarjetahabiente*. Disponible en:

<http://web.bancobcr.com/archivos->

[deusuario/PDF/BCRTarjetas/condiciones_programa_de_lealtad.pdf](http://web.bancobcr.com/archivos-deusuario/PDF/BCRTarjetas/condiciones_programa_de_lealtad.pdf)

Banco de España. (2018). Portal Cliente bancario, productos y servicios bancarios,

p. 1. Recuperado de: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu->

[horizontal/productosservici/financiacion/prestamopersonal/](https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/productosservici/financiacion/prestamopersonal/)

Banda, José. (2016, agosto, 4). *Definición de tarjeta de crédito*. Recuperado de:

<https://www.economiasimple.net/glosario/tarjeta-de-credito>

Bauche Garciadiego, Mario. (1978). *Operaciones bancarias. Activas, pasivas y complementarias*. México: Editorial Porrúa, p. 1.

Bernal Torres, César Augusto. 2010. *Metodología de la investigación*. (3.^a edición).

Colombia: Pearson Educación Editorial (p. 176, p. 191 y p. 192)

Blog Crédito Real. (2018, abril, 25). *¿Qué es un crédito de consumo?*

[https://www.creditoreal.com.mx/blog-credito/que-es-un-cr%C3%A9dito-de-consumo_\(P.1\)](https://www.creditoreal.com.mx/blog-credito/que-es-un-cr%C3%A9dito-de-consumo_(P.1))

Castro, K., Delgado, C. y Rodríguez, D. (2014). “Uso y Manejo del Crédito en Estudiantes Universitarios”. *Revista Internacional Administración y*

Finanzas, 7(5), 141 (p. 59). Recuperado de:
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v7n5-2014/RIAF-V7N5-2014-5.pdf>

Chacón, M. (2012). "Historia monetaria en el periodo colonial". En: R. Viales (ed.), *Nueva Historia Monetaria de Costa Rica: de la Colonia a la década de 1930*, p. 99.

Chapoy Bonifaz, Alma. (2004). *El dólar estadounidense: el impacto de sus fluctuaciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/118/11825946003.pdf>

Comisión Federal de Comercio. (2020). *Comprenda cómo funciona la financiación de vehículos*. <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0056-comprenda-como-funciona-la-financiacion-de-vehiculos>

Conceptos.com, (2020). *Concepto de crédito bancario*. Disponible en: <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/credito-bancario>

Corral, Ana María. (2015). *¿Qué es el análisis documental?* Disponible en: <https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>

López, Juan Carlos (2016). *Las finanzas personales, un concepto que va más allá de su estructura. Estado del arte período 2006-2016*. (p. 60) Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11784/LopezGarcia_JuanCarlos_2017.pdf?sequence=2

Díaz, Natalia. (2020) *Semanario Universidad*. "Plan de usura forzará baja de intereses en 64% de los emisores de tarjetas de crédito". (p. 1). Recuperado

de: <https://semanariouniversidad.com/pais/plan-de-usura-forzara-baja-de-intereses-en-64-de-los-emisores-de-tarjetas-de-credito/>

Dinero en Imagen. (2019). *La diferencia entre fecha de corte y de pago de tu tarjeta de crédito*. <https://www.dineroenimagen.com/blogs/resuelve-tu-duda/la-diferencia-entre-fecha-de-corte-y-de-pago-de-tu-tarjeta-de-credito/100158#view-3>

El Financiero, artículo de Abissi, María Esther. (2017, mayo, 02). *¿Qué es una tasa fija y una tasa variable y cómo le afectan?* <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/que-es-una-tasa-fija-y-una-tasa-variable-y-como-le-afectan/ATMQZOWRZNDQBDE25M4II6VJGU/story/> (P. 1).

En: Significados.com. Consultado: (2020, mayo, día 03, hora 00:54 am). *PIB*. Disponible en: <https://www.significados.com/pib/>

Flores, M. (2005). “Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas”. *Revista Espacios* V. 26 N° 2, (p. 19). Caracas, mayo 20 de 2005. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260241.html>. Consultada el 22 de diciembre de 2018.

Flores Orozco, Silvia Elena. (2015, marzo, 18). *La función administrativa de control*. (p. 120). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Sierra, Fanny (2018). *Estudio de referencia de cómo los estudiantes de Finanzas y Contabilidad de la Universidad de Jaén España están administrando los recursos a través de las finanzas personales*. (p. 61) Universidad de Santander. Recuperado de: <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/3772/1/Estudio%20de%20referencia%20de%20como%20los%20estudiantes%20de%20finanzas%20y%20contabilidad%20de%20la%20Universidad%20de%20Ja%C3%A9n%20Espa%C3%B1a%20est%C3%A1n%20administrando%20los%20recursos%20a%20trav%C3%A9s%20de%20las%20finanzas%20personales.pdf>

Significados.com. (2020, mayo, 24). *Conocimiento*. Disponible en: <https://www.significados.com/conocimiento/> Consultado: 24 de mayo de 2020, 01:43 p. m.

Garza Mercado, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades*. (7ª Ed.). México D.F.: El colegio de México, A. C. (p. 275).

Gerencie.com. (2017, octubre, 23). *¿Qué es y cómo funciona la Tasa Libor?* <https://www.gerencie.com/que-es-y-como-funciona-la-tasa-libor.html> (p. 1).

Gutiérrez, Evelyn (2019). *UNED, MEP y BAC Credomatic capacitarán en el ámbito de las Finanzas Saludables*. (p. 1). Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/gestion-universitaria/3535-uned-mep-y-bac-credomatic-capacitaran-en-el-ambito-de-las-finanzas-saludables>

G. Suite: (2020, mayo, día 09, hora 00:03 am). *Formularios*. Disponible en:

<https://gsuite.google.com>

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar.

(2014). *Metodología de la investigación* (6.^a edición), México D.F.:

McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. (p. 4, p. 7, p 92, p. 173

y p. 200)

Huaranca, Rosavell (2019). *Las finanzas personales y la productividad laboral de*

los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ascensión – Huancavelica

periodo 2017” (p. 151). Universidad Nacional del Centro del Perú.

Recuperado:

de:

[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5221/FINANZAS%2](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5221/FINANZAS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5221/FINANZAS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

León, J. (2014). *Historia económica de Costa Rica en el siglo XX. Crecimiento y*

políticas económicas (Tomo I). San José, Costa Rica: Editorial UCR.

López Roldán Pedro, Fachelli Sandra. (2017). *Metodología de la Investigación*

Social Cuantitativa. (p. 28)

Malhotra, Naresh K. (2008). *Investigación de Mercados* (5^a ed.). Pearson

Educación, México. (p. 319)

Miguel, Andrés E. (2004). *Ciencia Regional. Principios de Economía y Desarrollo*.

México: Conacyt y otros. (p. 418).

Monserrat, Pau A. (2018). “Definición de hipoteca y préstamo hipotecario”.

iAhorro.com,

(p.

1).

Recuperado

de

<https://www.iahorro.com/hipotecas/definicion-hipoteca-y-prestamo-hipotecario.htm>

Morales Castro, José Antonio y Morales Castro, Arturo. (2014) *Crédito y Cobranza* (p. 2). México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.

Navarro, Javier. (2015). *Definición ABC*. “Definición de Garantía real y persona”.

<https://www.definicionabc.com/negocios/garantia-real-personal.php>

Núñez, María. (2020). *Semanario Universidad*. “Consumidores deben atravesar laberinto para cerrar tarjeta de crédito”. (p.1) Recuperado de:

<https://semanariouniversidad.com/pais/consumidores-deben-atravesar-laberinto-para-cerrar-tarjeta-de-credito/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *Mejora de la educación financiera: análisis de temas y políticas*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (p. 13)

Plan de Educación Financiera. CNMV y Banco de España. (2010). *¿Qué pasa si no puedo pagar un préstamo?, El préstamo hipotecario*.

<https://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancario/sfinanciacion/prestamoshipotecarios.html>

<https://www.finanzasparatodos.es/es/kitsupervivencia/relacionesbancarias/imposibilidadpagarprestamo.html>

Presidencia de la República de Costa Rica (2019). “*BCR Presenta Plan Salvacrédito Para Personas Endeudadas*”. (p. 1). Recuperado de:

<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2019/12/bcr-presenta-plan-salvacredito-para-personas-endeudadas/>

Publicaciones Semana S. A. (2020). *Tasa Prima (Prime Rate)*.

<https://www.finanzaspersonales.co/diccionario/termino/tasa-prima-prime-rate/41092>

Roldán, Paula Nicole. (2020). *Economipedia*. “¿Qué es la morosidad?”

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html> (P. 1).

Rosales, Ramón. (2005). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. UNED, capítulo 8 (p. 115)

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2012). *Reglamento de tarifas y condiciones para los servicios del Banco de Costa Rica*.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73855&nValor3=104612&strTipM=TC

Tinoco Sandro, Wálter Sandro. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del Departamento de Junín. Lima, Perú*.

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Finanzas, Universidad César Vallejo, Perú. (p. 14).

Universidad Estatal a Distancia. (1997). *Historia de la banca comercial en Costa Rica*, (p. 1). Recuperado de: <https://docplayer.es/9285079-Historia-de-la-banca-comercial-en-costa-rica.html>

<https://docplayer.es/9285079-Historia-de-la-banca-comercial-en-costa-rica.html>

- Vázquez, M., Ferreira, M., Mogollón, A., Fernández, M., Delgado, M. y Vargas, I. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud* (Primera ed.). Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. (p. 74).
- Viales, Ronny (2012). *Nueva historia monetaria de Costa Rica: de la colonia a la década de 1930*. (p. 238). Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Villalobos, Karla (2018). *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco de Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017* (p. 91). Recuperado de: <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/207/COMPORTAMIENTO%20DE%20MOROSIDAD%20CREDITICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zamora, Eva, (2020). *Deudor y acreedor: definición y diferencias*. Recuperado de: <https://www.contabilidae.com/deudor-y-acreedor/>

Anexos

Anexo No.1. Carta de aprobación de encuesta.

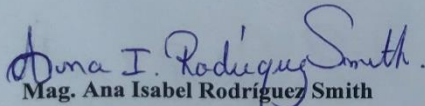
Alajuela, 23 de septiembre del 2019.

Señores
Tribunal de Trabajos Finales de Graduación
Universidad Técnica Nacional

Estimados señores:

En mi calidad de Profesora de Estadística se me asignó el proyecto de Tesis elaborado por los estudiantes Daniel Sancho Rodríguez, portador de la cédula 206710280 y Yeison Alfaro Sánchez, cédula 207130826, titulada **“Análisis comparativo de los hábitos crediticios por parte de estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las ‘finanzas saludables’ durante el año 2019”**, al respecto hago de su conocimiento que doy mi aval para el uso del instrumento denominado **encuesta** correspondiente al Trabajo Final de Graduación, para que sea desarrollado y puesto en práctica en la UTN, contando con los lineamientos establecidos por esta Universidad.

Sin más por el momento, quedo atenta,



Mag. Ana Isabel Rodríguez Smith
Docente
Universidad Técnica Nacional

Anexo No.2 Encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Introducción: Las siguientes preguntas se usarán para desarrollar el Anteproyecto del Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública Sede Central, de los estudiantes Daniel Sancho Rodríguez y Yeison Alfaro Sánchez. El objetivo de esta encuesta es determinar el nivel de conocimiento y control de los hábitos crediticios de los estudiantes, la encuesta es de carácter confidencial y será utilizada únicamente para este proyecto.

Cuestionario dirigido a los estudiantes de la franja horaria nocturna del área de conocimiento de las Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica Nacional

Indicaciones: Lea cuidadosamente el cuestionario donde encontrará preguntas abiertas y cerradas.

Género: F M **Tipo de ingreso:** \$ ¢ Ambos

Edad: 17 a 21 22 a 26 27 a 31 32 a 36 37 o más

Nivel académico: Diplomado Bachillerato Licenciatura

Sede universitaria: Central Guanacaste Pacífico San Carlos Atenas

Carrera: Adm. Aduanera Adm. de compras y control de Inventarios

Adm. de comercio exterior Adm y Gestión de RH Asistencia Adm

Comercio Exterior Contabilidad y Finanzas Contabilidad Pública

Gestión de empresas de hospedaje Gestión Ecoturística Logística Internacional

1. ¿En alguna ocasión ha solicitado un crédito?

- Sí No (favor pasar a la pregunta # 27)

¿Por qué?: _____

2. ¿Tiene créditos en dólares o colones?

- Dólares Colones Ambos

3. ¿Marque los tipos de créditos que ha solicitado?

- Hipotecaria vivienda
- Hipotecario consumo personal
- Fiduciario de consumo personal
- Prendario (vehicular)
- Tarjetas de crédito
- Otros: _____

4. ¿Antes de firmar el contrato, le han informado detalladamente sobre...?

Marque con una equis las opciones que tiene conocimiento de su crédito.

- Comisiones de formalización
- Gastos de formalización
- Tasa de interés del crédito
- Tasa de intereses por mora

Consecuencias de impago de las cuotas

Fecha de pago

Fecha de corte

No tengo ningún conocimiento de los datos

5. ¿La información que figura en el contrato es clara?

Sí No NS /NR

6. De la siguiente lista de tasas de interés, ¿cuáles conoce?

	Sí	No	NS/NR
Básica Pasiva			
Prime			
Libor			

7. ¿Qué razones lo llevaron adquirir un crédito?

Falta de liquidez

Compra de vivienda

Compra de vehículo

Estudios

Viajes

Otros: _____

8. ¿Cuál considera usted que es su porcentaje de endeudamiento? 0 a 20 21 a 40 41 a 60 61 a 80 81 a 100 No lo sé**9. ¿Conoce usted la forma de calcular su nivel de endeudamiento?** Sí No

¿Por qué?: _____

10. ¿Tiene actualmente comprometido su salario por créditos? Sí No**11. ¿Cuál es su nivel de ingreso mensual en colones?** Menos de ₡400.000. ₡400.001 a ₡800.000. ₡800.001 a ₡1.200.000. ₡1.200.000 o más.

12. ¿Cuánto adeuda aproximadamente en créditos?

₡ _____

\$ _____

 No lo sé**13. ¿Con qué entidades financieras mantiene usted un crédito? Respuesta múltiple** Bancos privados Bancos públicos Cooperativas Prestamistas informales Asociaciones Financieras Otros: _____**14. ¿Conoce usted su calificación actual de riesgo ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef)?** Sí No

¿Por qué?: _____

15. ¿Conoce usted cuál es la importancia para las calificadoras del historial crediticio?

Sí No

¿Por qué?: _____

16. ¿Cuenta usted con una tarjeta de crédito?

Ninguna (**favor pasar a la pregunta # 21**)

1 o 2

3 o 4

5 o más

17. ¿Cómo adquirió su tarjeta de crédito?

La solicité

Vía telefónica

Por promociones

Otros: _____

18. ¿Qué porcentaje de interés tiene(n) su(s) tarjeta(s) crédito?

	Cantidad de tarjetas			
	1	2	3	4 o más
Tasa de interés 0 al 15				
Tasa de interés 16 al 30				
Tasa de interés 31 al 45				
Tasa de interés 46 o más				

19. ¿Qué tipo de pago le realiza usted a su tarjeta de crédito?

Pago mínimo

Pago de contado

Pago total

20. ¿Cómo ha sido su experiencia con las tarjetas de crédito?

Muy buena Buena Mala Muy mala

¿Por qué?: _____

21. ¿Hace usted una evaluación de las condiciones de los créditos antes de adquirirlos? (tasas de interés, plazos, interés moratorio, comisiones, multas por desuso)

Sí No

¿Por qué?: _____

22. ¿Le han denegado el acceso a un crédito?

- Sí No (**Favor pasar a la pregunta #24**)

23. ¿Por qué razón se lo denegaron?

- Historial de crédito manchado
- Falta de capacidad de pago
- Sin experiencia crediticia
- Sin garantía
- Otra: _____

24. ¿Se ha visto involucrado en alguna de las situaciones descritas a continuación?

- Cobros judiciales por incumplimiento del pago de sus cuotas o fianzas
- Embargos o remates
- Cobros administrativos por atrasos
- Ninguno

25. ¿Se encuentra usted moroso?

- Sí No (**Favor pasar a la pregunta # 27**)

¿Por qué?: _____

26. ¿Cuántos días de atraso ha tenido en el pago de un préstamo o tarjeta de crédito?

Nunca ha tenido este tipo de situación.

1 a 30

31 a 60

61 o más

¿Por qué?: _____

27. ¿Sabe usted cómo manejar y controlar sus finanzas?

Sí

No

¿Por qué?: _____

28. ¿Ha recibido usted alguna información de educación financiera sobre cómo manejar correctamente sus finanzas?

	Sí	No	NS/NR
Charlas			
Cursos universitarios			
Capacitaciones			
Programas			
Asesorías			

29. ¿Estaría dispuesto(a) a asistir a un curso relacionado con el manejo y control de las finanzas saludables?

Sí

No (Fin de la encuesta)

¿Por qué?:

30. ¿Cuántas horas semanales estaría dispuesto a dedicar a este tipo de actividades para aprender a manejar y controlar sus finanzas?

Menos de 2 horas



3 a 5 horas

6 a 8 horas

8 horas o más

Comentarios finales:

Anexo No.3 Carta de aprobación del Programa de Finanzas Saludables

	<p>Vicerrectoría de Docencia Departamento de Gestión y Evaluación Curricular</p>	
<p>01 de junio de 2020 DGEC-103-2020</p>		
<p>Señora Patricia Calvo Cruz, Directora Contaduría Pública</p>		
<p>Estimada señora:</p>		
<p>Asunto: Aval programa de curso "Uso, Control y Manejo de las Finanzas Saludables"</p>		
<p>Se recibe solicitud de los estudiantes Alfaro Sánchez Yelson, cédula de identidad 207130826 y Sancho Rodríguez Daniel, cédula de identidad 206710280, para la revisión curricular del programa de curso Uso, Control y Manejo de las Finanzas Saludables, como parte del proyecto de graduación: Análisis comparativo de los hábitos crediticios por parte de estudiantes de la franja horaria nocturna, del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN) durante el tercer cuatrimestre del año 2019.</p>		
<p>Dicha revisión curricular fue asignada al señor Edgar Montano Retama, quien asesoró a los estudiantes en las modificaciones que debían realizar al programa y lo revisó en varias ocasiones. El señor Montano informó a esta Jefatura que el programa Uso, Control y Manejo de las Finanzas Saludables cumple con todos los aspectos técnico-curriculares que se exigen para el diseño de un programa de curso que no forma parte de un plan de estudio.</p>		
<p>Cordialmente, CYNTHIA GARDELA BERROCAL (FRMA)</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> <p>Firmado digitalmente por CYNTHIA GARDELA BERROCAL (FRMA) Fecha: 2020.06.01 12:46:31 -06'00'</p> </div> <p>M. Sc. Cynthia Gardela Berrocal Jefa Dpto. Gestión y Evaluación Curricular</p>		
<p>Lineth Alpizar Copia: Archivo</p>		
<p>Teléfono: 2435-5000 Alajuela www.utn.ac.cr e-mail: cgardela@utn.ac.cr ext:8762, lalpizar@utn.ac.cr ext:8766, vwojas@utn.ac.cr ext:8763, emontano@utn.ac.cr ext:8765, miguevarag@utn.ac.cr ext:8767, maragon@utn.ac.cr ext:8768</p>		

**Anexo No.4 CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO DE LOS
TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL

Alajuela 03/09/2020

Señores

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

Nombre de sustentantes	Cédula
Daniel Sancho Rodriguez	2-0671-0280
Yeison Alfaro Sánchez	2 0713 0826

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado: **“Análisis de los hábitos crediticios de estudiantes de la franja horaria nocturna del área de las Ciencias Administrativas en la Universidad Técnica Nacional (UTN), para la elaboración de un programa sobre el uso, control y manejo de las finanzas saludables, durante el tercer cuatrimestre del año 2019”**

El cual se presenta bajo la modalidad de:

_____ Seminario de Graduación

X **Proyecto de Graduación**

_____ Tesis de Graduación

Presentado en la fecha **16/07/2020**, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede **Central**, para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

Autorizamos	Si	No
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	x	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	x	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	x	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	x	
Consulta electrónica con texto protegido	x	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	x	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	x	

Por otra parte declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Daniel Sancho Rodriguez	2-0671-0280	
Yeison Alfaro Sánchez	2 0713 0826	

Día: **03/09/20**