

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN EN ADMINISTRACIÓN CON
ÉNFASIS EN GESTIÓN FINANCIERA

ANÁLISIS DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DEL PERSONAL DOCENTE
DEL CIRCUITO 01, MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE PÉREZ ZELEDÓN AL 30 DE MAYO DEL
2014.

ESTUDIANTE:

Sidey Gamboa Portuguez

Septiembre 2014.

HOJA DE APROBACIÓN

Esta tesis fue aprobada por el Tribunal Examinador de la Sede Regional Brunca, como requisito para obtener el título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Financiera

M.A Yalile Jiménez Olivares
Presidente del Tribunal

M.A Sandra Palacios Palacios
Directora Académica

MBA. Melvin Bermúdez Elizondo
Director de Tesis

M.Sc. William Ramírez Alfaro
Lector Interno

Lic. Luis Diego Valverde Chavarría
Lector Externo

Sidey Gamboa Portuguez
Sustentante

AGRADECIMIENTO

A mí Dios primero y a la Virgen de los Ángeles, por ser mi guía, mi fortaleza en los momentos duros, de flaqueza y desesperación, me ha levantado cuando he caído y son los que me ha acompañado en todo momento.

A mí hermana Mayra, que fue parte importante en mi desarrollo profesional, gracias a ella soy lo que soy hoy. Por el gran aporte que tuvo durante mis años de estudios, de velar y cuidar a mis hijos para que yo asistiera a clases.

A mí esposo Jean Pierre, que ha estado a mi lado en las buenas y en las malas, por estar ahí, por su “paciencia” en los momentos difíciles y por cuidar a mis hijos Jean Pierre y Jean Carlo, para que yo pudiera cumplir con esta meta.

A mis hijos Jean Pierre y Jean Carlo, por su paciencia y por estar a mi lado en todo momento.

Al grupo 88, de Administración de Empresas de la Universidad Nacional por su apoyo brindado durante toda la licenciatura. En especial Kerlin, Mónica, Cristina, Jesica y Ross.

A Myriam Badilla por la colaboración brindada durante el proceso de la Licenciatura.

Al profesor Melvin por la ayuda brindada durante todo este tiempo de investigación.

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, a mis padres Enrique Gamboa y Dora Portuguez, a mí hermana Mayra Gamboa, a mi esposo Jean Pierre Garbanzo y a mis hijos Jean Pierre y Jean Carlo.

TABLA DE CONTENIDOS

Sustentante	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
Lista de Abreviaturas.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
Capítulo I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE ESTUDIO	1
1. Identificación y Planteamiento del Problema	2
1.1. Antecedentes del problema de estudio	2
1.2. Descripción del problema de estudio.....	6
1.3. Justificación del problema de estudio.....	8
1.4. Las preguntas de investigación	11
1.5. Planteamiento del Problema.....	12
1.6. Objetivos de investigación	12
1.6.1. Objetivo general	12
1.7. Identificación de las Variables.....	13
1.7.1. Conceptualización de la Variable Entidades Financieras.	13
1.7.1.1. Instrumentalización y operacionalización de la variable Entidades Financieras.	14
1.7.1.2. Conceptualización de la variable efectos críticos.....	14
1.7.1.3. Instrumentalización y Operacionalización de la variable efectos críticos.....	15
1.7.1.4. Conceptualización de la Variable tipos de crédito.	15
1.7.1.5. Instrumentalización y operacionalización de la variable tipos de crédito.	16
1.7.1.6. Conceptualización de la Variable motivación de uso de créditos.....	17

1.7.1.7.	Instrumentalización y operacionalización de la variable motivación de uso de créditos.	17
1.7.1.8.	Conceptualización de la Variable oferta crediticia.....	18
1.7.1.9.	Instrumentalización y operacionalización de la variable oferta crediticia.....	18
1.7.1.10.	Conceptualización de la Variable impacto.....	19
1.7.1.11.	Instrumentalización y operacionalización de la variable impacto.....	19
1.8.	Modelo de análisis.....	20
1.9.	Delimitación espacial, temporal e institucional de la investigación.....	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL.....		24
2.	Generalidades del entorno.....	25
2.1.	Ubicación.....	25
2.1.1.	División del Cantón de Pérez Zeledón.....	26
2.1.2.	Ubicación de la investigación.....	26
2.1.3.	Población.....	27
2.2.	Ministerio de Educación Pública.....	28
2.2.1.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón.....	30
2.2.2.	Docentes.....	32
2.2.3.	Personal docente.....	33
2.3.	Endeudamiento.....	33
2.4.	Entidades financieras.....	36
2.4.1.	Entidades Financieras en San Isidro.....	40
2.5.	Efectos Críticos del endeudamiento.....	41
2.6.	Crédito.....	42
2.7.	Tipos crédito.....	45
2.8.	Motivaciones del uso del crédito.....	48
2.9.	Ofertas crédito.....	50
2.10.	Impacto.....	53

2.10.1.	Impacto social.....	55
2.10.2.	Impacto salud	56
2.10.3.	Impacto económico.....	57
2.10.4.	Impacto personal.....	59
2.10.5.	Impacto en el Trabajo.....	59
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....		62
3.	Tipo de Investigación.....	63
3.1.	El Enfoque de la Investigación.....	63
3.2.	Fuentes y Sujetos de Información.....	63
3.2.1.	Fuentes de Información.	63
3.2.2.	Sujetos de Información.	64
3.3.	Población y Determinación de la Muestra.	64
3.3.1.	La población Objetivo.....	64
3.3.2.	Determinación de la Muestra.....	65
3.3.3.	Fórmula para Calcular Muestras de Poblaciones Finitas.....	66
3.4.	Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	66
3.4.1.	Instrumentos de Recolección	67
3.4.2.	Técnicas de recolección.....	67
3.5.	Variables a analizar.....	68
3.6.	Variables demográficas	68
Capítulo IV. Análisis e Interpretación de la Información.....		70
4.1.	Percepción de las entidades financieras del nivel de endeudamiento del personal docente en general.....	71
4.2.	Líneas de crédito más utilizadas según las Entidades Financieras.....	71
4.3.	Líneas de crédito y tasas de interés de las entidades Financieras.....	72
4.4.	Líneas de crédito de menor tiempo de formalización en las entidades financieras.....	73
4.5.	Estrategias utilizadas por las entidades financieras para atraer clientes.	74

4.6.	Estrategia de las Entidades ante la competitividad del sector crediticio.....	74
4.7.	Asesoramiento crediticio utilizado por las entidades financieras.....	75
4.8.	Conocimiento y grado de importancias de las entidades financieras y líneas de créditos... 75	
4.8.1.	Entidades financieras más reconocidas del Cantón de Pérez Zeledón.	76
4.8.2.	Líneas de crédito más conocidas por los docentes del circuito 01, de la DRE de Pérez Zeledón.....	76
4.8.3.	Grado de importancia de las líneas de crédito de las entidades financieras.....	77
4.8.4.	Identificación de la entidad financiera donde formalizó el crédito, el docente del circuito 01 de la DRE de Pérez Zeledón.....	78
4.8.5.	Monto promedio de crédito formalizado en las entidades por los docentes del circuito 01 de la DRE de Pérez Zeledón.....	79
4.8.6.	Circunstancias a considerar para la formalización de un crédito.....	80
4.8.6.1.	Nivel de percepción, opinión, de la información de los requisitos, gastos o costos para formalizar un crédito.....	80
4.8.6.2.	Nivel de conocimiento de factores que conllevan formalizar un crédito.	81
4.8.6.3.	Identificación del grado de importancia al elegir una entidad financiera.	82
4.8.6.4.	Identificación de las razones que mediaron para la formalización de un crédito.	83
4.9.	Estrategias programadas por las entidades financieras para atraer clientes.	84
4.9.1.	Identificación del canal de información utilizado para conocer o adquirir un crédito.	84
4.9.2.	Medio de comunicación más utilizado por los docentes.	85
4.9.3.	Factores que han mediado para la formalización de un crédito.....	86
4.9.4.	Opinión de la formalización ha mediado los medios de comunicación.....	87
4.9.5.	Lugar de trámite de la formalización del crédito.	88
4.10.	Situaciones que se presentan por el aumento del endeudamiento	89
4.10.1.	Opinión y grado de impacto que representa un aumento del endeudamiento en las personas.90	
4.10.2.	Identificación si el endeudamiento ha sido beneficioso.	90
4.10.3.	Medición del grado de factores que ha causado el endeudamiento.....	91

4.10.4.	Opinión de los créditos que no recomendaría.....	92
4.10.5.	Opinión de volver el tiempo atrás se endeudaría de nuevo.	93
4.11.	Motivación e identificación de las razones y finalidad que fue formalizado el crédito....	94
4.11.1.	Identificación de la opción que más analiza la hora de formalizar un crédito.....	94
4.11.2.	Identificación del factor que ha mediado para determinar elegir un crédito.....	95
4.11.3.	Identificación de las razones que para acceder a un crédito.	96
4.11.4.	Opinión de la refundición de deudas.	97
4.12.	Tipos de créditos, cantidad, monto promedio, adquiridos por los docentes en las entidades financieras.	98
4.12.1.	Cantidad de créditos formalizados por los docentes del Ministerio de Educación Pública.	98
4.12.2.	Línea de crédito con el mayor monto de deuda formalizado por el docente.....	99
4.12.3.	Identificación de la entidad financiera con mayor monto formalizado por los docentes del circuito 01, del MEP.....	100
4.12.4.	Líneas de crédito más utilizadas por los docentes del circuito 01 de la DRE de Pérez Zeledón.....	101
4.12.5.	Identificación de créditos en dólares	102
4.13.	Características personales, laborales y familiar del personal docente del circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.....	103
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.....		107
5.1.	Conclusiones.....	108
5.2.	Recomendaciones	111
ANEXOS		120

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Participantes en el Sistema Bancario Nacional, sin incluir Cooperativas de Ahorro y Crédito pendientes de incluirse en supervisión.....	4
Cuadro 2. Análisis de variables de estudio.....	21
Cuadro 3. Cantidad de habitantes de Pérez Zeledón, según población por distrito.....	28
Cuadro 4. Cantidad de instituciones de Educación General Básica para el año 2011.	29
Cantidad de Instituciones de Educación General Básica 2011.....	29
Cuadro 5. Población ocupada de 15 años y más por sector institucional y sexo, según provincia, rama de actividad, grupo profesional y posición en el empleo principal.....	30
Cuadro 6. Población ocupada mayor de 15 años y más por rama de actividad según provincia, cantón y sexo.....	33
Cuadro 7. Participantes en el Sistema Bancario Nacional. Supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)	39
Imagen 4. Entidades Financieras situadas en San Isidro del General, Pérez Zeledón.....	40
Cuadro 8. Definiciones del Acuerdo de la Superintendencia General Entidades Financieras SUGEF 1-05.....	47
Cuadro 9. Motivos a la hora de adquirir una deuda.	48
Cuadro 10. Personal docente e instituciones Públicas de la Dirección Regional de Ministerio de Educación Pública, Circuito 01	65
Cuadro 11. Entidades Financieras y tasas de interés de algunas líneas de crédito del distrito de San Isidro, Pérez Zeledón	73
Cuadro 12. Información importante para la formalización de créditos.....	81
Cuadro 13: Identificación de crédito en dólares, línea utilizada y entidad financiera utilizada.	103
Cuadro 14: Según sus características personales.....	104
Cuadro 15: Según sus características laborales.	105
Cuadro 16: Según sus características del núcleo familiar.	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje de dinero utilizado para el pago de deudas.	36
Gráfico 2: Entidades Financieras que conocen del mercado local.....	76
Gráfico 3: Líneas de crédito más conocidas por los docentes.	77
Gráfico 4: Mostrar el grado de importancia de los tipos de créditos.	78
Gráfico 5: Entidades financieras donde ha formalizado las solicitudes de crédito.....	79
Gráfico 6. Monto promedio de crédito solicitado en las Entidades Financieras.	80
Gráfico 7: Grado de conocimiento sobre cobros de créditos formalizados.....	82
Gráfico 8: Grado de importancia al elegir una entidad Financiera.	83
Gráfico 9: Identificación de las razones para realizar un crédito.....	84
Gráfico 10: Identificación del canal de información sobre las ofertas crediticias.	85
Gráfico 11: Identificación del medio de comunicación más utilizado.....	86
Gráfico 12: Factores que han mediado para formalizar un crédito.	87
Gráfico 13: Opinión al formalizar el crédito ha mediado la publicidad.	88
Gráfico 14: Identificación del lugar del trámite de la documentación del crédito	89
Gráfico 15: Opinión si el crédito es una necesidad hoy en día.	90
Gráfico 16. Impacto que ha tenido el endeudamiento en los docentes.....	91
Gráfico 17: Grado de problemas que han causado el endeudamiento.	92
Gráfico 18: Opinión de los tipos de crédito que no recomendaría.....	93
Gráfico 19: Opinión si tiene la posibilidad de volver el tiempo atrás ¿se endeudaría de la misma forma?	94
Gráfico 20: Identificación de la opción que más analizan a la hora de solicitar un crédito.....	95
Gráfico 21: Identificación de factores que han mediado para determinar elegir un crédito.	96
Gráfico 22: Identificación de las razones principales por la que accedieron al crédito.....	97
Gráfico 23: Identificación si realizaría una refundación de deudas.	98
Gráfico 24: Identificación de la cantidad de crédito formalizados.	99

Gráfico 25. Mostrar los tipos de créditos más utilizados.....	100
Gráfico 26. Entidades financieras con el mayor monto de crédito.....	101
Gráfico 27: Líneas de crédito más utilizadas por los docentes en los últimos cinco años.	102

INDICE DE IMAGNES

Imagen 1. Cantones de la Región Brunca.....	25
Imagen 2. Mapa de los Distritos del Cantón de Pérez Zeledón.....	26
Imagen 3. Ubicación de San Isidro de Pérez Zeledón.....	27
Imagen 4. Instituciones Públicas de Educación Primaria del Circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.	31

Lista de Abreviaturas

ANDE. Asociación Nacional de Educadores.

CBT. Cámara de Bancos Financieros.

COOPEMEP. Cooperativa de Empleados del Ministerio de Educación Pública.

COOPEANDE. Cooperativa de la Asociación Nacional de Educadores.

COOPENAE. Cooperativa Nacional Educadores.

DRE. Dirección Regional de Educación.

INEC. Instituto Nacional de Estadística y Censo.

MEP. Ministerio de Educación Pública.

SUGEF. Superintendencia General de Entidades Financieras.

RESUMEN EJECUTIVO

A lo largo de la vida y mediante diferentes situaciones, la adquisición de bienes o servicios, se ha evidenciado que es necesario recurrir al instrumento de crédito, ya que mediante el ahorro se aplaza o duraríamos muchos años en obtenerlo.

Mediante el crédito disponemos de un dinero, para adquirir un bien o enfrentar una situación; la adquisición de este se debe devolver y además se debe pagar un precio como es el interés.

La presente investigación apunta hacia el endeudamiento y el impacto que tiene los créditos en los docentes en el ámbito personal, profesional y/o familiar .Se puede considerar el endeudamiento, como “bueno”, que es aquel que está destinado a financiar bienes o servicios necesarios, como sería obtener una vivienda propia, financiación de estudios; aunque disminuyen la liquidez en el presente, contribuye al crecimiento y al bienestar propio del docente Se puede considerar endeudamiento “malo” aquellas que se destinan para financiar bienes de consumo: viajes, estética, estos permiten una satisfacción personal, pero disminuye la liquidez y no mejora la situación en el futuro.

En conclusión la decisión del endeudamiento, se ve reflejada en que los docentes buscan los créditos de fácil acceso y de pocos requisitos, se concluye que los créditos personales son los más utilizados y estos ocupan el mayor monto de crédito.

Las entidades financieras son parte importante para la decisión de formalizar un crédito, ya que los docentes buscan aquella que brinde la mejor tasa de interés y buscan la mejor para adquirir un crédito. Las situaciones personales, como el adquirir un bien o un imprevisto, ha conducido a los docentes a visitar personalmente las entidades financieras para conocer y buscar la información que más les conviene a la hora de decidir formalizar un crédito.

La investigación muestra que las ofertas crediticias son amplias y las estrategias de publicidad propiciadas por las entidades financieras, atraen al personal docente a visitar la institución en forma personal para informarse.

La crisis económica y el excesivo uso de créditos están conjuntamente relacionados, según su evolución puede influir en la situación económica de los docentes. Un crecimiento desproporcionado del nivel de endeudamiento puede acarrear consecuencias importantes, ya que tienen menor capacidad para hacer frente a cambios no esperados.

En conclusión el impacto del aumento del endeudamiento ha provocado serios trastornos en el personal docente; en el ámbito personal, económico, laboral, social y de salud. Provocando una situación económica difícil y un deterioro en el control personal.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es el resultado de una investigación desarrollada en el segundo semestre 2013 y finalizó en el primer semestre del 2014. La investigación consistió en conocer las causas, motivaciones y el impacto del endeudamiento del personal docente del circuito 01 del Ministerio de Educación Pública (MEP).

El trabajo está dividido en cinco apartados, en la primera parte se desarrollan los capítulos concernientes a la Identificación del problema de estudio, en la segunda parte corresponden a marco teórico referencial de la investigación, en la tercera parte pertenece al marco metodológico y el cuarto al análisis e interpretación de la información y se exponen las conclusiones y recomendaciones del estudio.

En el primer capítulo de la primera parte, se expone la identificación del problema de estudio, en él se desarrollan los antecedentes del endeudamiento, la descripción del problemática de la deuda, se plantean los objetivos de la investigación y se detalla minuciosamente el procedimiento que se siguió para la recopilación e interpretación de la información. Se hace una definición conceptual de los principales elementos que contiene el análisis del endeudamiento. Se presenta además los alcances y las limitaciones de la investigación y se hace un modelo de análisis de las variables a estudiar en la investigación.

El segundo capítulo, detalla en forma general, las generalidades del entorno y la ubicación de la investigación, en donde se hace una caracterización general del cantón de Pérez Zeledón, con base en la información del censo del 2011 y se referencia al Ministerio de Educación Pública, al personal docentes del circuito 01. Se realiza en forma referencial el análisis del endeudamiento, las entidades financieras del cantón, el crédito: los tipos y motivaciones del uso del crédito, las ofertas crediticias y los diferentes impactos presentados ante el endeudamiento.

El tercer capítulo, comprende el marco metodológico, donde se detalla el tipo de investigación, las diferentes fuentes de investigación, la población y la determinación de la muestra que consta de 165 docentes. El instrumento de la investigación consiste en un cuestionario aplicado al personal docente y las entidades del sector financiero.

El cuarto capítulo, muestra el análisis e interpretación de la información, mediante la entrevista a las entidades financieras, se identificó la percepción de las entidades financieras del nivel de endeudamiento de los docentes en general, las líneas de crédito más utilizadas, tasas de interés, créditos de menor tiempo de formalización, las estrategias utilizadas para captar más cartera de crédito. Mediante el cuestionario aplicado a los docentes se señala el conocimiento, grado de importancia y líneas de créditos más conocidas. Se muestra la entidad de crédito donde formalizó el crédito y el monto promedio. La opinión de los docentes y el grado de impacto que representa el aumento del endeudamiento. Se Identifica la línea de crédito más utilizada, la cantidad, la línea de crédito con el monto más alto y la entidad financiera que obtiene el mayor monto de crédito formalizados por los docentes en las instituciones que brindan créditos. Se identifica las estrategias programadas por las entidades financieras, mediante los diferentes medios de comunicación para atraer más clientes.

Por último, el capítulo cinco muestra las conclusiones y recomendaciones que se derivaron de la realización de la presente investigación, mismas que proponen como apoyo a la toma de decisiones de contraer una deuda en el presente o esperar.

Capítulo I. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE ESTUDIO

1. Identificación y Planteamiento del Problema

1.1. Antecedentes del problema de estudio

El nacimiento de las Entidades Financieras recae aproximadamente para el año 1850, predominando el crédito usurero, que había tomado un auge muy significativo durante esa época. Con el objetivo de terminar con el crédito usurero, se inicia la historia de las primeras entidades que brindan el servicio de ayudar al pueblo de manos de los usureros.

“La justificación para crear un banco en nuestro país se sustentó en argumentos sobre la importancia del crédito en las actividades económicas y en la lucha sobre el crédito usurero” (Hernández (1996) p. 16). La creación de un banco la planteó el Dr. José María Castro Madriz presidente de Costa Rica 1847-1849; para el año 1851 presentando al Poder Legislativo la creación del Banco Nacional de Costa Rica.

Según Hernández (1996) en el pasado existían más de 50 topes de créditos, resumidos en las siguientes actividades: agricultura, ganadería, industria de manufactura y extracción, electricidad y otras fuentes de energía, comercio, servicios, transporte y almacenaje, vivienda, crédito personal, créditos no clasificados, créditos al exterior. (p. 36).

Para el año 1877 aparece con el nombre de Banco de la Unión, (Banco de Costa Rica), una opción bancaria entre las existentes en esa época, su servicio era prestar dinero, llevar cuentas corrientes, recibir depósitos, efectuar cobranzas.

En 1914 el Banco Nacional abre sus puertas y para el año 1915 había concedido 1 115 000 colones en créditos, de los cuales una tercera parte eran hipotecarios.

El Banco Central nació por la intensificación de la economía y bancaria de Costa Rica, con el objetivo de actuar como mayor autoridad. Con la Ley 1130, del 28 de enero del 1950 se estableció el Banco Central de Costa Rica que actuara como órgano independiente y rector de la política económica, monetaria y crediticia del país.

La Cámara de Bancos Financieras (CBF) con la promulgación de la Ley #5044 en 1972 “Ley de empresas financieras no bancarias” autorizaban y regulaban las operaciones de entidades financieras privadas, ya que en esta fecha no operaban bancos privados en Costa Rica. Con esta ley se inicia el sector bancario y financiero privado.

Para el año 1995 la nueva ley orgánica del Banco Central de Costa Rica (N°7558) declara de interés público la fiscalización de la entidades financieras y nace la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), encargada de la supervisión y fiscalización. El Sistema Financiero Nacional está conformado por el Sistema Bancario Nacional: Bancos comerciales del Estado, bancos privados, cooperativas y solidaristas, Bancos creados por ley especial y otros, y Empresas Financieras no Bancarias. Para el 31 de enero de 1995 la Auditoría General de Entidades Financieras (SUGEF) en su registro electrónico presenta al conocimiento público la lista de entidades del sistema Financiero Nacional:

Cuadro 1. Participantes en el Sistema Bancario Nacional, sin incluir Cooperativas de Ahorro y Crédito pendientes de incluirse en supervisión

Auditoría General de Entidades Financieras No incluye las organizaciones cooperativas de ahorro y crédito ^{1/}			
Sistema Bancario Nacional, Banco creados por la Ley especial y otros.			
I Sistema Bancario Nacional		II Bancos Creados por la ley especial y otros	III. Empresas Financieras no Bancarias
A. Banco Comerciales del Estado	b. Banco Privados, Cooperativos y Solidaristas ^{3/}		A. Empresas Financieras no Bancarias
Banco Anglo Costarricense ^{2/} Banco Crédito de Cartago Banco de Costa Rica Banco Nacional de Costa Rica	Banco B.C.T., S.A. Banco B.F.A., S.A. Banco BanCrecen, S.A. Banco Banex., S.A. Banco Continental, S.A. Banco Cooperativo Costarricense, R.L. Banco de Cofisa., S.A. Banco de la Industria, S.A. Banco de San José, S.A. Banco del Comercio, S.A. Banco Exterior de Costa Rica, S.A. Banco Federado, R.L. Banco Finadesa, S.A. Banco Fincomer, S.A. Banco Interfin, S.A. Banco Internacional de Costa Rica, S.A. Banco Lyon, S.A. Banco Mercantil de Costa Rica, S.A. Banco Metropolitano, S.A. Banco Panamericano, S.A. Banco Solidarista Costarricense, S.A. Citibank (Costa Rica), S.A.	Banco Central de Costa Rica Banco Hipotecario de la Vivienda Banco Popular y Desarrollo Comunal Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE	Compañía Financiera de Londres, Ltda. Corporación Financiera C.F., S.A. Corporación Franco América de Finanzas (Costa Rica), S.A. Fiduciaria de Ahorro Banex, S.A. Financiera Belén, S.A. Financiera Brunca, S.A. Financiera C.Q., S.A. Financiera Cafsa, S.A. Financiera de crédito y comercio, S.A. Financiera de Crédito y desarrollo, S.A. ^{4/} Financiera del First Pennsylvania, S.A. Financiera Elca, S.A. Financiera Improsa, S.A. Financiera Internacional de ahorro y Crédito S.A. ^{5/} Financiera Multivalores, S.A. Financiera Nacional de Crédito, S.A. Financiera Promérica, S.A. Financiera Trisán, S.A. Grupo Financiero Centroamericano G.F.C., S.A. Grupo Financiero Fomento y Desarrollo, S.A. Grupo Internacional de Finanzas(C.R.), S.A. La Unión Financiera Aduanera, S.A. ^{6/} Operadora de Fondos de Pensión Pro-Vida, S.A. Servicios Financieros Integrados Cofisa, S.A. B- Inhabilitadas: Financiera San Carlos, S.A. ^{7/} C-En proceso de desintegración : Financiera Inversora Centroamericana, S.A. ^{8/} D- Desinscrita: Financiera inversora Centroamericana ^{9/}
Notas: 1/ No se publica la lista de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que están en proceso de inscripción en la AGEF, Financiera de las organizaciones Cooperativas- que rige a partir del 24-11-94 2/En proceso de disolución según Ley Número 7471 del 20-12-94. 3/No incluye el Banco Germano Centroamericano, S.A., por encontrarse en estado de quiebra. 4/En proceso de cambio de razón social a partir del 17-01-95. 5/Inscrita el 18-02-94; solicitó prórroga y ha iniciado operaciones. 6/Inscrita a partir del 09-12-94, no ha iniciado operaciones. 7/Inhabilitada para realizar nuevas operaciones pasivas o de otra índole, excepto el pago de sus obligaciones y el cobro de las deudas a su favor, ya que no ha completado el monto del capital social mínimo de acuerdo con lo que establece la Ley 5044 y sus reformas. 8/A partir del 22-03-94 9/ A partir del 26-01-95			

Fuente: Gamboa, S. (2013) Elaboración con datos de la SUGEF.

Con el objetivo de regular los créditos usureros, las altas tasas de interés que oprimían, brindar ayuda económica y social que acarrearba al sector educativo aproximadamente para los años 1917 nacen las entidades financieras del sector educativo: La Sociedad de Seguros del Magisterio Nacional, Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE), Coop-Ande N°1, Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L. y Afines,(COOPEMEP R.L.), La Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional.

Para 1917 nace la Sociedad de Seguros del Magisterio Nacional, quedando aprobada en 1920; el señor Alejandro Rodríguez presento un proyecto de crear una institución de solidaridad económica y social, enfocada a las familias de trabajadores de la educación. La cual consistía en fundar una mutualidad donde fuera exclusiva para los asociados del sector educativo, por ser fondos del aporte de los educadores. Su idea fue que al fallecer un educador se entregaba a su familia o beneficiarios la póliza conformada por el aporte. El aporte era que cada educador aportaba un colón y al fallecer el Sociedad le tenía que dar dos mil colones.

En el año 1934 nace la idea de fundar una institución económica y financiera del Magisterio Nacional. En ese mismo año se realizó un congreso de educadores, con el objetivo de fundar una asociación gremial, capaz de defender la estabilidad del Magisterio. Sus funciones consistían en financiar la compra de giros de los educadores en condiciones favorables, con el objetivo de rescatarlos de los usureros que compraban sus giros con descuentos. Promoviendo la concesión de préstamos personales, según sus condiciones económicas y financieras se lo permitieran. Para el 28 de octubre de 1944 fue publicada la ley que crea la Caja de Préstamos y Descuentos de la ANDE. Iniciando operaciones de descuento de giros, préstamos a corto plazo, programas de crédito de vivienda y de proyectos propios de los educadores. Para 1970 mediante ley N° 4694, del 28 de diciembre se nombra como Caja de Ahorro y Préstamos de la Asociación Nacional de Educadores.

Coop-Ande N°1, se funda el cuatro de noviembre 1965, nace de varios integrantes de la Filial de la Asociación de Educadores (ANDE) del circuito tercero de San José, su propósito era brindar una solución financiera al sector educativo del país.

Se fundó la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Empleados del Ministerio de Educación Pública R.L. y Afines, en 1970 creada como una cooperativa de ahorro y créditos (COOPEMEP R.L.); nace con la idea brindar a los trabajadores del Ministerio de Educación Pública una organización con visión cooperativista, que hiciera frente a los problemas económicos y sociales que se presentaban en ese momento en el sector educativo. Quedando inscrita oficialmente bajo la resolución #267 del 22 de octubre de 1971, la cual se considera como la fecha de creación de COOPEMEP R.L

La Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional, nace la idea en 1984, en una reunión con representantes de: la Sociedad de Socorro Mutuo del Magisterio, Caja de Préstamos y Descuentos de la ANDE y la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional, creando una comisión y para el año 1985 con la Ley de Presupuesto Extraordinario N. 6995 se introdujo la Norma N. 177 donde nace la Corporación de Servicios Múltiples del Magisterio Nacional. Conformada la primera Junta administrativa en una de sus sesiones de trabajo tienen la idea de tener un servicio de funeraria para el gremio del Magisterio, con proyección nacional de precios bajos y con financiamiento.

En los últimos años las ofertas crediticias han aumentado en el sector educativo, son amplias y variadas, existen diferentes entidades que suministran financiamiento: bancos, financieras, comercios, cooperativas, u otros, que proporcionan una alternativa viable para adquirir una línea de crédito

1.2. Descripción del problema de estudio

El endeudamiento provee una forma de alcanzar los objetivos de las personas que buscan el mejor medio, con los plazos y las tasas de interés que se ajusten

a cada quien para la compra de un bien, calificándose como positivo, siempre y cuando que el mismo contribuya al crecimiento propio y de la economía por medio del consumo, pero existe la preocupación por el alto riesgo que corren las familias y el sistema económico en su conjunto con este crecimiento, sobre todo cuando la utilización desmedida del crédito de consumo, lleva a los individuos y familias a entrar en un círculo de endeudamiento para adquirir bienes y servicios que en muchos casos no son necesarios, generándose un peligro de sobrepasar la capacidad de pago y disminuir por consiguiente la capacidad de ahorro.

La crisis económica y el endeudamiento son elementos relacionados, varían según el contexto del origen y la forma cómo evoluciona. Puede considerarse una práctica habitual de nuestros días que forma parte de la cultura de la sociedad de consumo.

El constante aumento del endeudamiento familiar, influido por factores sociales, económicos y psicológicos asociados al crecimiento de la oferta de diferentes tipos de créditos; al uso de tarjetas de crédito, prácticas comerciales y publicitarias agresivas, carencias en la formación de los consumidores en el autocontrol de las compras y el gasto; son los mayores retos para la economía y el bienestar familiar.

La cantidad de estrategias publicitarias promovidas por el comercio y la banca, han modificado la emocionalidad del consumidor y eliminado su aversión al riesgo económico y la racionalidad en la planificación del presupuesto familiar.

La excesiva cantidad de créditos adquiridos puede contraer un desequilibrio financiero y alcanzar magnitudes que obligue algunas familias a recurrir a diferentes acreedores. Un crecimiento desproporcionado del nivel de deuda de los hogares puede acarrear consecuencias importantes, los hogares más endeudados, que son los que sufren mayores cargas financieras, tienen menor capacidad para hacer frente a cambios no esperados y en consecuencia sufren

una mayor probabilidad de caer en un situación de no pago; repercutiendo en forma negativa en el sistema financiero, económico y social.

Los hogares que soportan altos niveles de endeudamiento son vulnerables a acontecimientos del entorno, como el incremento de las tasas de interés, pérdida del empleo, la desinformación de las cláusulas contractuales que se ocultan en un crédito, tipos de intereses, otros hechos personales como una enfermedad o la ruptura familiar, la presión social para mantener un nivel de gasto, provocando una situación de endeudamiento. A un mayor endeudamiento una carga financiera mayor y una menor capacidad de consumo, provocando una crisis financiera e influyendo en el crecimiento económico e la sociedad.

El acceso de crédito, en un aumento considerable, la contratación de créditos por encima de la capacidad de ingresos familiares destinados al pago de deudas, ha ocasionado la problemática del endeudamiento. Ocasionando serios trastornos a la persona en los ámbitos económicos financieros, familiar y social (psicológico). Apuntando a una característica principal en la pérdida de control personal de la situación económica financiera y el serio deterioro de las relaciones sociales.

Según investigaciones preliminares en Bancos y Cooperativas de Ahorro y crédito asociadas al sector educación, este es un sector que presenta un alto nivel de endeudamiento, razón por la cual se ha decidido plantear esta investigación en el personal docente del circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.

1.3. Justificación del problema de estudio

La oferta de bienes y las facilidades de crédito, han propiciado niveles de endeudamiento altos, realizando créditos por encima de la capacidad de los ingresos del hogar, destinando al pago de deudas y compromisos financieros.

En los últimos años las oportunidades de créditos son amplias, contrayendo créditos en bancos, financieras, comercios, cooperativas, u otros. Propiciando a un aumento desmedido de las deudas, quedando en evidencia una tendencia en contraer deudas en cosas que no son necesarias, motivadas por diferentes factores ya sea prestigio social, mantener un estilo de vida, pérdida de capacidad adquisitiva, influencia de la publicidad, condiciones de precios y facilidades de pago, recurriendo a alternativas de créditos, provocando compromisos económicos, llevándolos a perder el control de la situación financiera.

El endeudamiento que se presenta en los docentes podría obedecer a un problema suscitado en la forma en cómo distribuyen los ingresos, y por otro, a la disponibilidad de créditos ofrecidos en el mercado, además de la alta demanda de bienes suntuarios o necesidades que existen.

Factores mencionados anteriormente como la aparición en el mercado de nuevas formas de financiación, nuevos patrones de consumo, cierta cultura de endeudamiento, incrementos de precios (terrenos, vivienda), puede llevar al endeudamiento de una persona y llevarlo a la quiebra.

Como referencia a lo anterior, Blanco (2008) señala que “Lo normal es que nuestro agente representativo esté dispuesto a recurrir al endeudamiento, no solo para satisfacer sus necesidades inmediatas de consumo, sino también, dadas sus expectativas acerca de los rendimientos probables, para incrementar su riqueza futura” (p. 38). Al asumir la decisión del endeudamiento debe existir una solvencia para hacerle frente a las deudas contraídas y una mala decisión puede ocasionar un en riesgo en su propio patrimonio.

El mismo autor ha reagrupado algunos conceptos en tres categorías: “impulsos primarios, actitudes frente al riesgo y criterios de optimización” (Blanco, 2008. p. 39). Los impulsos primarios son los deseos de consumir y acumular consustanciales a todo individuo, a largo plazo, estos impulsos pueden o no confluir en el impulso a consumir. Las actitudes frente al riesgo definen las

propensiones de los sujetos a la hora de tomar decisiones bajo condiciones de incertidumbre, en este sentido podríamos hablar de conductas precavidas o prudentes. Criterios de optimización son tres: rentabilidad, liquidez y solvencia, actúan como freno de los impulsos primarios y modulan las actitudes frente al riesgo.

Existen múltiples opciones para obtener un préstamo, considerando las tasas, plazo que es importante a la hora de contraer una deuda. Los altos niveles de endeudamiento por parte de los costarricenses han llevado a que algunas entidades financieras potencien la compra de otras deudas, permitiendo la consolidación en un solo crédito con tasas que se suponen serán cómodas para el deudor.

El alto endeudamiento y sobreendeudamiento de una persona trae consigo una serie de efectos, acarreado una serie situaciones, ya sea de índole personal, laboral, de salud. En algunos de los casos trae consigo embargos de salarios, problemas de salud: propiciando estrés, depresión, llegando hasta lo más complicado que es la pérdida de crédito, provocando manchar su crédito y no poder solicitar en ninguna entidad financiera nuevamente un crédito.

El endeudamiento permite a las personas la posibilidad de aumentar sus posibilidades de adquirir bienes de consumo, activos y así aumentar su patrimonio, sin embargo, en otros casos, estos niveles de endeudamiento han sido destinados exclusivamente al consumo, generándose una presión sobre el flujo de efectivo de las familias que atentan contra la sostenibilidad de su nivel de vida. La gravedad de este hecho ha animado a llevar a cabo este estudio sobre la situación de endeudamiento de personal docente del Ministerio de Educación Pública, principalmente porque en el ambiente financiero, existe una premisa de que los maestros están en su mayoría sobreendeudados ya que existe una excesiva oferta crediticia y aumento en el consumo de las personas. Mediante la investigación se analizarán los diferentes tipos de deudas de créditos utilizados, los porcentajes de endeudamiento altos, las razones que dieron lugar para obtener una deuda, qué entidades financieras son las más

utilizadas, cuáles han sido los medios de comunicación utilizados por las entidades para dar a conocer sus ofertas crediticias. El objetivo de la investigación es conocer las causas y aspectos que se consideran a la hora de obtener un crédito: las diferentes prácticas de consumo, cultura, en lo social, las decisiones que se toman a la hora de obtener una deuda, los diferentes tipos de deudas y de consumo, conocer las entidades financieras más utilizadas, el aumento de la condición de la deuda en el tiempo que problemas puede ocasionar, los factores que implican adquirir una deuda, las razones que dan origen a endeudarse, los efectos riesgosos que conllevan endeudarse.

1.4. Las preguntas de investigación

¿Cuáles son los tipos de deudas más utilizados por el personal docente de la Educación General Básica?

¿Cuáles son los casos más altos de endeudamiento y sus efectos?

¿Conocer cuáles son las razones y los factores que mediaron para adquirir una deuda?

¿Para qué se han financiado históricamente los docentes del circuito 01, del Ministerio de Educación Pública?

¿Determinar la moneda en la cual los educadores adquieren su deuda e investigar si las personas tienen en claro los efectos de los movimientos del tipo de cambio?

¿Cuáles son las entidades financieras, bancos u otros que utilizan los docentes para adquirir una deuda?

¿Cuáles son los medios de comunicación más utilizados para atraer al personal docente a contraer una deuda?

1.5. Planteamiento del Problema

¿Cuáles son las motivaciones para contraer una o varias deudas del personal docente de Educación General Básica del Ministerio de Educación Pública del Circuito 01 y qué impacto tienen estos endeudamientos en su desarrollo personal, profesional y/o familiar?

1.6. Objetivos de investigación

Implica investigar las causas y aspectos que se consideran para obtener un crédito por medio de las diferentes variables a investigar: las prácticas de consumo, de cultura, en lo social y decisiones que se toman para obtener un crédito, tipo de deudas financieras y de consumo. El aumentar esta condición en el tiempo, nos indica qué factores implican adquirir una deuda. Las razones que llevan a endeudarse, los efectos riesgosos que les son propios, es necesario examinar la cultura misma de consumo.

1.6.1. Objetivo general

Analizar las causas que motivaron a contraer una o varias deudas del personal docente del circuito 01 de Educación General Básica y el impacto que tienen estos endeudamientos en su desarrollo personal, profesional y/o familiar.

1.6.2. Objetivos específicos.

- Identificar las diferentes entidades financieras y los servicios financieros que ofrecen a los docentes del MEP al 30 de mayo del 2014.
- Determinar los tipos de créditos que tienen mayor demanda por parte de los docentes del MEP 30 de mayo del 2014.
- Determinar si la oferta crediticia ha sido causante o ha coadyuvado en el nivel del endeudamiento del personal del MEP 30 de mayo del 2014.

- Evaluar el impacto que ha ocasionado los créditos en el personal docente del MEP, circuito 01 al 30 de mayo del 2014, tanto a nivel personal, como profesional y familiar.

1.7. Identificación de las Variables

A continuación se presentan las variables que establecen en la investigación a partir del cuadro del modelo de análisis, las cuales determinarán las entidades financieras, efectos críticos, tipos créditos, motivación de uso de créditos, oferta crediticia e impactos que se muestran a la hora de contraer un crédito o varios por parte del personal docente del circuito 01 de Educación General Básica:

1.7.1. Conceptualización de la Variable Entidades Financieras.

Se identificarán las entidades financieras del Cantón de Pérez Zeledón dedicadas a prestar servicios y obtener fondos mediante la financiación de los diferentes tipos créditos. Mostrando e identificando las líneas de créditos, la cantidad de bancos y tipos de créditos y el grado de importancia a la hora de seleccionar.

La Superintendencia General Financiera (SUGEF) señala a las entidades financieras como grupo financiero que es:

Todo conjunto o conglomerado de empresas dedicadas exclusivamente a la prestación de servicios financieros, constituidas como sociedades anónimas o como entes de naturaleza cooperativa, solidaristas o mutual, sometidas a control común o a gestión común y organizadas y registradas conforme lo establece la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica y el Reglamento.”

Según Escoto (2007) “en el caso de Costa Rica se puede definir como banco comercial el establecimiento público o privado autorizado para ejercer las actividades bancarias con sus recursos propios o ajenos. (p 31).

1.7.1.1. Instrumentalización y operacionalización de la variable Entidades Financieras.

Esta variable se instrumentalizará mediante la aplicación de la pregunta 1, 2,3,4,5, y 6 del cuestionario dirigido al personal docente del circuito 01 de la Dirección Regional del Ministerio de Educación Pública, las cuales dicen: De las siguientes Entidades financieras ¿Cuál o cuáles conoce? ¿Cuáles de las siguientes líneas de crédito conoce usted? En los últimos cinco años: ¿Dónde ha realizado las solicitudes de crédito? De los siguientes tipos de créditos ¿Qué tan necesario encuentra usted formalizar ese crédito? En una escala de 1 a 10, donde 1 es innecesario y 10 muy necesario. ¿Cuáles líneas de crédito ha utilizado en los últimos cinco años? ¿Cuál es el monto promedio de crédito solicitado en los últimos cinco años?

Su operacionalización se dará cuando al menos un 80% de los participantes mencionen al menos una entidad financiera de las que se presentan.

1.7.1.2. Conceptualización de la variable efectos críticos.

La variable de efectos críticos se define como aquellas situaciones, percepciones, opiniones, el nivel de información y conocimientos que se presenta a la hora de formalizar un crédito en el Sistema Financiero de San Isidro de Pérez Zeledón, utilizados por el personal docente del MEP.

Según Moreno, Macías, Morales y Leticia, (2011) :

Los estudios de Darwin con respecto a las expresiones de la emoción en seres humanos y animales, dio partida para diversas teorías que se enfocan en explicar las bases fisiológicas del comportamiento emocional, sus componentes, las etapas de respuesta orgánica y los tipos de trastornos que se desencadenan a partir de estas, así como su relación con la motivación. (p. 55)

Granda (2011) indica que “algunos sectores logran modificar ideas, creencias, opiniones y actitudes, con un enorme efecto en la capacidad de crear aprobación o rechazo en las masas, con fines y objetivos no siempre encomiables si no engañosos. (p. 618)

1.7.1.3. Instrumentalización y Operacionalización de la variable efectos críticos.

La variable efectos críticos se determinara mediante el cuestionario en las preguntas 7, 8, 9, 10, 11 y 12. En las cuales menciona: ¿Es usted una persona que se informa sobre los requisitos que sobrelleva formalizar un crédito o servir de fiador en un crédito? De los siguientes cobros mensuales de los créditos formalizados, donde 1 es poco conocimiento y 10 es mucho conocimiento ¿Cuál es el grado de conocimiento de los siguientes factores? ¿Considera usted que las entidades financieras brindan la información suficiente sobre los requisitos para formalizar un crédito? A la hora de realizar el crédito la entidad financiera le explica sobre los intereses, gastos, costos administrativos, honorarios y comisión por la formalización del crédito. En los últimos cinco años ¿Cuál ha sido el grado importancia a la hora de elegir una entidad financiera? Al solicitar un crédito en alguna entidad financiera ¿Cuáles son las razones para realizarlo?

Su operacionalización se dará cuando al menos un 80% de los participantes mencionen al menos un efecto.

1.7.1.4. Conceptualización de la Variable tipos de crédito.

Según Miranda (2012) el crédito es la: “Operación mediante la cual el banco pone dinero a disposición del cliente hasta un cierto límite y el cliente hace uso de ese dinero en la medida en que lo necesita”. (p.52)

La variable de tipo de crédito se refiere a identificar, mostrar, señalar las líneas de créditos, la cantidad formalizados, el monto promedio de endeudamiento y razones a la hora de acceder un crédito en las diferentes entidades financieras,

adquiridos por el personal docente de primaria del circuito 01 del Ministerio de Educación Pública de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.

Según Escoto (2007) se puede definir como “el préstamo bancario representa el crédito en su forma típica y se consolida a través de la firma de un documento mercantil (pagaré, letra de cambio, hipoteca o prenda) o contrato de préstamo. (p. 83)

Jaramillo (2010) menciona que...

Estas deudas son originadas con los recursos que ofrece el sector financiero a las empresas del sector real y ocurre una de dos modalidades. La primera consiste en otorgar un préstamo directo, a un plazo específico, una tasa determinada y otras condiciones claramente establecidas. La segunda se refiere a abrir una línea de crédito, también en unas condiciones previamente acordadas entre prestamista y prestatario. (p. 127).

La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) señala que los servicios brindados:

Constituyen toda operación formalizada por un intermediario financiero, cualquiera que sea la modalidad como se instrumente o documento, mediante la cual y bajo la asunción de un riesgo, dicho intermediario provee fondos o facilidades crediticias en forma directa, o garantice frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas.

1.7.1.5. Instrumentalización y operacionalización de la variable tipos de crédito.

La variable tipos de créditos se determinará mediante el cuestionario en las preguntas 4, 5, 26,27,28,30,31,32. Las cuales son: ¿Cuáles líneas de crédito ha utilizado en los últimos cinco años? En los últimos cinco años: ¿Dónde ha realizado las solicitudes de crédito? ¿En los últimos cinco años ha efectuado

algún crédito en dólares? Si la respuesta fue afirmativa ¿Qué tipo de crédito formalizó? ¿Cuál entidad financiera realizó el crédito en dólares? ¿De las entidades financieras cual es la que posee el crédito con mayor monto? ¿Con cuántos créditos cuenta actualmente? ¿Cuál es el tipo de crédito que presenta el mayor monto de deuda?

La operacionalización se dará cuando al menos un 80% de los participantes mencionen al menos un tipo de crédito.

1.7.1.6. Conceptualización de la Variable motivación de uso de créditos

La variable motivación de uso de créditos se identificará, y analizará las razones y opiniones que se presentan a la hora de acceder a un crédito.

Según Gil (2007) “por ejemplo, en nuestros días un valor social consiste en –el bienestar material-, y las normas constituirán las estrategias aceptadas o censuradas para su consecución. (p. 328)

Según Catazaro (2001, citado en Moreno, Macías, Morales, y Leticia, F 2011), “el estudio de la motivación implica el análisis de los procesos que inician, mantienen o detienen el comportamiento; así mismo, dicho análisis nos facilita el describir, predecir y prevenir las conductas observables de una persona o un grupo de personas”. (p.5)

1.7.1.7. Instrumentalización y operacionalización de la variable motivación de uso de créditos.

La variable motivación de uso de créditos considerada para la confección del cuestionario que se le aplicará a la muestra seleccionada, será aplicada al personal docente de primaria del circuito 01, precisamente en las preguntas 23, 24, 25 y 29. Las cuales dicen: ¿A la hora de solicitar un crédito cuál es la opción que más analiza? ¿De los siguientes factores cuales han mediado para determinar elegir un crédito? ¿Cuál o cuáles fueron las razones principales por la que accedió al crédito? Si posee uno o más créditos y tiene la disponibilidad

de cancelar todas las deudas que usted tiene, ¿Realizaría una refundición de deudas?

1.7.1.8. Conceptualización de la Variable oferta crediticia

La variable oferta crediticia muestra e identifica aquellas actividades programadas que realizan las entidades financieras mediante los diferentes canales de comunicación, publicidad, para atraer al personal docente de primaria del circuito 01 a contraer un crédito en alguna entidad financiera.

Klapper (Citado en Espinar 2006) indica que:

El posible impacto de los medios de comunicación está sujeto a un conjunto de factores intermediarios: exposición y memoria selectiva, los grupos sociales y sus normas, la comunicación interpersonal, los líderes de opinión y la naturaleza de los medio de comunicación. (p.54)

Según Said (2010) :

Se sabe que los medios de comunicación sin publicidad no podrían existir. Su razón empresarial se funda en la obtención de ingresos, y de allí el apetecible negocio de los medios. La credibilidad de los medios supera con creces sus compromisos publicitarios. La gente lee sin problemas que la comunicación organizacional es parte del mundo publicitario y toma lo que cree es importante de esa información. (p. 286)

1.7.1.9. Instrumentalización y operacionalización de la variable oferta crediticia

La variable se ha considerado para la confección del cuestionario que se le aplicará a la muestra seleccionada, que le será aplicada al personal docente del circuito 01, precisamente en las preguntas 13, 14, 15,16 y 17. Las cuales dicen: ¿Cuál ha sido el medio utilizado para enterarse de las ofertas crediticias

que realizan las entidades financieras? ¿Cuáles han sido los medios de comunicación para enterarse de la oferta crediticia que brindan las entidades financieras? ¿En los últimos años en la decisión de formalizar un crédito ha mediado alguno de los siguientes factores? ¿Para la toma de decisiones para realizar un crédito han mediado los medios de comunicación brindados por las entidades financieras? Al formalizar la solicitud del crédito ¿Dónde le han realizado el trámite de la documentación?

La operacionalización se dará cuando al menos un 80% de los participantes mencionen al menos un tipo de medio utilizado.

1.7.1.10. Conceptualización de la Variable impacto

La variable impacto muestra y mide las situaciones que se presentan por el aumento del endeudamiento del personal docente de primaria del circuito 01 de la Dirección Regional del Ministerio de Educación Pública.

Según la palabra “impacto” el uso que se le da es otro: “en sentido figurado se habla y se describe del “impacto” dando a entender que es la impresión o el golpe moral que produce un hecho que sorprende o que lastima. (Lira p. 257)

Para Válek (2007) “las subcategorías sentimientos positivos y sentimientos negativos, son ubicables cuando existen sentimientos asociados a la conquista de una meta de logro.” (p. 56)

1.7.1.11. Instrumentalización y operacionalización de la variable impacto

La variable impacto se instrumentalizará mediante la aplicación de las preguntas 18,19,20,21,22 del cuestionario, dirigida al personal docente del circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón; las cuales dicen: ¿Considera que el adquirir un crédito es una necesidad hoy en día? ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido el endeudamiento en su caso? En su opinión: en una escala del 1 al 10. Donde 1 significa nada y 10 significa mucho. ¿Un alto nivel de endeudamiento de las personas puede provocar? En su

opinión ¿Cuáles serían los créditos que usted no recomendaría realizar? Si usted tuviera la posibilidad de regresar en el tiempo atrás ¿Se endeudaría de la misma forma?

La operacionalización se dará cuando al menos un 80% de los participantes mencionen al menos un impacto mostrado.

1.8. Modelo de análisis

En la tabla siguiente se observa cómo se desarrolla cada objetivo específico, sus definiciones, las fuentes o instrumentos de información para realizar el análisis de la información y con en ello las conclusiones del estudio.

Cuadro 2. Análisis de variables de estudio.

Modelo de Análisis				
Estudio: Análisis del nivel de endeudamiento del personal docente del circuito 01.				
Objetivo específico	Variables de estudio	Definición conceptual de la variable	Tipo	Instrumentalización
1. Identificar las diferentes entidades financieras y los servicios financieros que ofrecen a los docentes del MEP en el periodo del 30 de mayo del 2014.	1.1 Entidades financieras	Se refiere a las entidades financieras del cantón de Pérez Zeledón que prestan sus servicios al personal docente del MEP.	1.1.1 Identificar cuales entidades financieras conoce.	Preguntas 1, 2, 3, 4, 5, y 6 del Instrumento a los docentes e Investigación de campo.
			1.1.2 Identificar las líneas de créditos conoce.	
			1.1.3 Mostrar el grado de importancia de los tipos de créditos.	
			1.1.4 Identificar las entidades financieras donde formalizó el crédito.	
			1.1.5 Señalar el monto promedio de crédito solicitado.	
	1.2 Efectos críticos	Muestra las circunstancias que se pueden presentar a la hora de formalizar un crédito en algunas entidades financieras.	1.2.1 Percepción del nivel de información crédito.	Preguntas 7, 8, 9, 10, 11, y 12 del Instrumento aplicar a los docentes de primaria.
			1.2.2 Nivel conocimiento en cobros de créditos	
			1.2.3 Opinión sobre la información de créditos	
			1.2.4 Nivel de información sobre cobros, intereses de los créditos	
			1.2.5 Identificar el grado de importancia al elegir una entidad.	
1.2.6 Identificar las razones para realizar un crédito.				
2. Identificar los tipos de créditos que tienen mayor demanda por parte de los docentes del MEP en el periodo del 30 de mayo del 2014.	2.1 Tipos créditos	Se refiere a la cantidad, tipos de créditos y monto promedio de los créditos adquiridos por el personal docente del circuito 01 en las diferentes entidades financieras de la región.	2.1.1 Cantidad de créditos con que cuentan.	Preguntas 4,5,26,27,28,28,30, 31,32 del Instrumento a aplicar a los docentes y pregunta 2 y 3, a las Entidades financieras
			2.1.2 Identificar el tipo de crédito con mayor monto de deuda.	
			2.1.3 Identificar la entidad financiera con el mayor monto crédito.	
			2.1.4 Mostrar el tipo de crédito más utilizado y tiempo formalización.	
			2.1.5 Mostrar las entidades financieras más utilizada para solicitar crédito	
			2.1.6 Señalar si han efectuado algún crédito en dólares.	
			2.1.7 Señalar el tipo de crédito que han formalizado en dólares	
			2.1.8 Identificar la entidad financiera donde formalizo el crédito dólares.	
	2.2 Motivación de uso de créditos	Identifica las razones y la finalidad que fue realizado el crédito.	2.2.1 Identificar la razón por la que acceden al crédito	Preguntas 23,24,25 y 29 del Instrumento aplicar a los docentes de primaria
			2.2.2 Identificar la opción que más analiza a la hora de efectuar crédito	
			2.2.3 Identificar factores que han mediado elegir un crédito	
			2.2.4 Opinión de la refundición de deudas	
3. Determinar si la oferta crediticia ha sido causante del nivel del endeudamiento del personal del MEP en el periodo del 30 de mayo del 2014.	3.1 Oferta crediticia	Muestra aquellas actividades programadas que realizan las Entidades Financieras para atraer al personal docente del circuito 01 a contraer un crédito con su institución.	3.1.1 Identificar el canal de información sobre créditos	Preguntas 13, 14, 15, 16 y 17 del instrumento a aplicar a los docentes de primaria y pregunta 4, 5 y 6 a las entidades financieras.
			3.1.2 Mostrar el medio comunicación más utilizado	
			3.1.3 Opinión al formalizar el crédito ha mediado la publicidad.	
			3.1.4 Identificar el lugar del trámite de la documentación del crédito	
			3.1.5 Identificar las entidades que brindan asesoramiento.	
			3.1.6 Estrategias de mercadeo utilizadas por las entidades.	
			3.1.7 Estrategia competitiva ante las otras entidades.	

Modelo de Análisis				
Estudio: Análisis del nivel de endeudamiento del personal docente del circuito 01.				
Objetivo específico	Variables de estudio	Definición conceptual de la variable	Tipo	Instrumentalización
4. Evaluar el impacto que ha ocasionado los créditos en el personal docente del MEP, circuito 01 en el periodo del 30 de mayo del 2014, tanto a nivel personal, profesional y familiar.	4.1 Impacto	Se refiere a las situaciones que se presentan por el aumento del endeudamiento del personal docente del MEP.	4.1.1 Opinión si el crédito es una necesidad	Preguntas 18, 19, 20, 21 y 22 del instrumento aplicar a los docentes de primaria. Pregunta 1, entrevista a las entidades financieras.
			4.1.2 Mostrar si el endeudamiento ha sido beneficioso o no	
			4.1.3 Medir el grado de los factores causado por el endeudamiento	
			4.1.4 Opinión de los tipos de crédito que no recomendaría	
			4.1.5 Opinión de volver el tiempo atrás se endeudaría de nuevo	
			4.1.6 Percepción de las entidades financieras del nivel endeudamiento educador.	

1.9. Delimitación espacial, temporal e institucional de la investigación.

La investigación se iniciará en el segundo semestre 2013 y culminará en el primer semestre del 2014.

Se realizará con el personal docente de Educación General Básica, perteneciente al sector público del circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón.

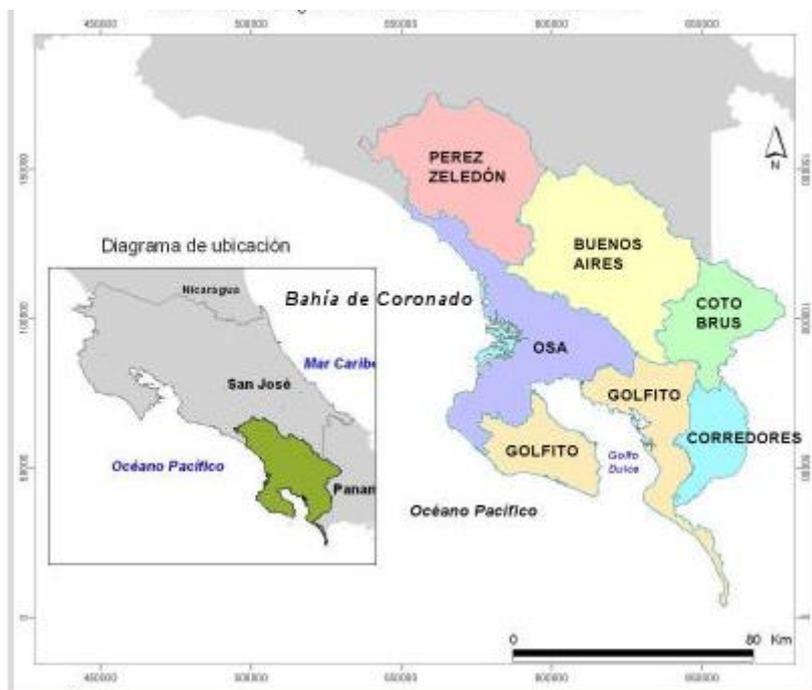
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL.

2. Generalidades del entorno

2.1. Ubicación

El cantón de Pérez Zeledón, perteneciente a la provincia de San José, a unos 135 km al suroeste de la ciudad capital de Costa Rica. Pertenece a la Región Brunca Su extensión es de 1905,51 kilómetros, representa un 38,42% del territorio de San José y un 3,33% del territorio Nacional. La siguiente imagen muestra la división de la Región Brunca en los cantones que la conforman.

Imagen 1. Cantones de la Región Brunca



Fuente: Mapa suministrado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)

2.1.1. División del Cantón de Pérez Zeledón

El Cantón de Pérez Zeledón cuenta con once distritos que se dividen desde el uno hasta el once: San Isidro de El General, El General, Daniel Flores, Rivas, San Pedro, Platanares, Pejibaye, Cajón, Barú, Río Nuevo y Páramo. La imagen 2 muestra la división territorial mencionada anteriormente.

Imagen 2. Mapa de los Distritos del Cantón de Pérez Zeledón.



Fuente: Mapa suministrado por la Municipalidad de Pérez Zeledón

2.1.2. Ubicación de la investigación.

La investigación se realizará específicamente en la comunidad de San Isidro de Pérez Zeledón.

En la imagen 3, se señala la ubicación de San Isidro de Pérez Zeledón donde se efectuara la investigación.

Imagen 3. Ubicación de San Isidro de Pérez Zeledón



Fuente: Gamboa, S. 2013. Mediante google maps.

2.1.3. Población

La población del cantón de Pérez Zeledón, según los datos que arrojó el censo del 2011, el total de población de este cantón es de 134.534 habitantes; donde el distrito de San Isidro de El General es el de mayor cantidad comparada con el resto de distritos. La investigación se realizará en este distrito específicamente.

El cuadro 3, muestra la cantidad de habitantes por distritos del Cantón de Pérez Zeledón según el Censo 2011. Donde San Isidro de El General tiene la mayor cantidad de habitantes con un 33,7% del total del Cantón del Pérez Zeledón.

Cuadro 3. Cantidad de habitantes de Pérez Zeledón, según población por distrito.

<i>Cantidad de Habitantes de Pérez Zeledón Población según distrito</i>		
Distrito	Cantidad	%
<i>San Isidro de El General</i>	<i>45.327</i>	<i>33,7%</i>
<i>El General</i>	<i>6.373</i>	<i>4,7%</i>
<i>Daniel Flores</i>	<i>33.537</i>	<i>24,9%</i>
<i>Rivas</i>	<i>6.591</i>	<i>4,9%</i>
<i>San Pedro</i>	<i>9.102</i>	<i>6,8%</i>
<i>Platanares</i>	<i>7.203</i>	<i>5,4%</i>
<i>Pejibaye</i>	<i>7.995</i>	<i>5,9%</i>
<i>Cajón</i>	<i>8.542</i>	<i>6,3%</i>
<i>Barú</i>	<i>2.393</i>	<i>1,8%</i>
<i>Río Nuevo</i>	<i>3.061</i>	<i>2,3%</i>
<i>Páramo</i>	<i>4.410</i>	<i>3,3%</i>
<i>Total</i>	<i>134.534</i>	<i>100,0%</i>

Fuente: INEC. Censo 2011

2.2. Ministerio de Educación Pública

“La administración del sistema educativo costarricense le corresponde al Ministerio de Educación Pública, que es uno de los Ministerios que integra el Poder Ejecutivo, según lo establece la Constitución Política” (Dengo 2006 p. 240)

El Ministerio de Educación Pública, su organización se divide en el despacho del Ministro, del Viceministro y del Oficial Mayor, conformado por seis divisiones, varias direcciones, departamentos y las Direcciones Regionales de Educación.

Entre los años 1951-1970 se fundaron un 34% de escuelas; es el incremento más importante en cuanto creación de centros educativos, este desarrollo se dio especialmente en las escuelas rurales del país ya que por cada diez

escuelas públicas creadas, nueve estaban fuera de la Gran Área Metropolitana. (Estado Nación 2011, p. 140).

En el cuadro 4, según el Estado Nación para el año 2011 Costa Rica contaba con 4063 centros educativos de primero y segundo ciclos de los cuales un 91.9 % corresponden a instituciones públicas. (p. 141).

Cuadro 4. Cantidad de instituciones de Educación General Básica para el año 2011.

Cantidad de Instituciones de Educación General Básica 2011.				
<i>Instituciones</i>	<i>Total</i>	<i>Pública</i>	<i>Privada</i>	<i>Privada subvencionada</i>
<i>Primero y Segundo Ciclos</i>	4063	3735	307	21

Fuente: Gamboa, S. Según el Estado Nación 2011.

En el cuadro 5 se muestran datos suministrados por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2011) en Costa Rica donde un 7,1% es el resultado de la rama de actividad de la enseñanza en los diferentes sectores educativos: públicos y privados. Un 73,2% corresponde al sector público y un 26,8% en el sector privado corresponde a la actividad de la enseñanza. El sector educativo se encuentra dominado por las mujeres, ya que representa un 70% de la rama de la enseñanza.

Cuadro 5. Población ocupada de 15 años y más por sector institucional y sexo, según provincia, rama de actividad, grupo profesional y posición en el empleo principal.

Costa Rica: Población ocupada de 15 años y más por sector institucional y sexo, según provincia, rama de actividad(grupo mayor), grupo ocupacional (grupo mayor) y posición en el empleo principal									
<i>Provincia, rama de actividad (grupo mayor), grupo ocupacional (grupo mayor) y posición en el empleo principal</i>	<i>Total</i>			<i>Sector público</i>			<i>Sector privado</i>		
	<i>Total</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Total</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Costa Rica</i>	1670632	1087109	583523	255839	127336	128503	1414793	959773	455020
<i>Enseñanza</i>	119552	37332	82220	87605	26629	60976	31947	10703	21244

Fuente: INEC. Censo 2011.

2.2.1. Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón

Dengo (2006) menciona que:

El sistema educativo es, dentro de cada país, el conjunto institucional que integra orgánicamente todas las estructuras y acciones educacionales pertinentes que el Estado establece legalmente, dispone, organiza, financia, ejecuta y controla, con la finalidad de ofrecer la educación a la sociedad, así como las que establece el sector privado con la autorización e inspección del Estado. (Dengo p.215)

La Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón pertenece al Ministerio de Educación, comprende los distritos de San Isidro de El General, Daniel Flores, General, Rivas, San Pedro, Platanares, Pejibaye, Cajón, Barú, Río Nuevo y Páramo. Las instituciones educativas que pertenecen a la regional se distribuyen desde el circuito uno hasta el diez.

En la imagen 4 muestra las escuelas públicas pertenecientes al Circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón, propiamente donde se realizará la investigación.

Imagen 4. Instituciones Públicas de Educación Primaria del Circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.



Fuente: Gamboa, S. (2014) Elaborado mediante google maps.

2.2.2. Docentes

El sistema educativo tiene varios actores sociales que están caracterizados por la función que cumplen:

Los educadores –maestros y profesores- profesionales de la enseñanza, que son quienes ejecutan todas las complicadas y delicadas acciones referidas a los procesos de enseñar. Su formación y las funciones que ejecutan son absolutamente decisivas para la calidad del proceso que se ofrece a los educandos en los diferentes niveles y ciclos del sistema escolar. (Dengo, 2006, p.255)

El sistema educativo costarricense está estructurado mediante el esquema actualmente universal: educación preescolar, educación primaria o educación general básica, educación secundaria o educación diversificada, la educación Superior, la cual pertenece las Universidades.

Según datos suministrados por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2011) en el cantón de Pérez Zeledón, hay un total de 45551 que se dedican a la actividad de la enseñanza.

En el cuadro 6, se muestra el resultado del censo (INEC, 2011) los datos señalan que para el cantón de Pérez Zeledón en la rama de actividad, según el sexo un 8,5% corresponde a personas dedicadas a la enseñanza. Dato importante señala que el menor porcentaje le pertenece a los hombres con tan solo 2,7% que se dedican a la enseñanza.

Cuadro 6. Población ocupada mayor de 15 años y más por rama de actividad según provincia, cantón y sexo.

<i>Cuadro 10</i>		
<i>Costa Rica: Población ocupada de 15 años y más por rama de actividad (grupo mayor), según provincia, cantón y sexo</i>		
<i>Rama de actividad (Grupo mayor)</i>		
<i>Provincia, cantón y sexo</i>	<i>Población ocupada de 15 años y más.</i>	<i>Enseñanza</i>
<i>Pérez Zeledón</i>	<i>45551</i>	<i>3886</i>
<i>Hombres</i>	<i>31969</i>	<i>1263</i>
<i>Mujeres</i>	<i>13582</i>	<i>2623</i>

Fuente: INEC. Censo 2011.

2.2.3. Personal docente

La investigación se realizará con el personal docente perteneciente a la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, localizados en el distrito de San Isidro, circuito 01. Los funcionarios pertenecientes al circuito en su totalidad son 290 docentes en primero y segundo ciclo de Educación General Básica.

2.3. Endeudamiento.

En la Real Academia Española el término deuda viene del latín “debitus”, “debido”. Endeudamiento se define como la acción y el efecto de endeudarse y como el conjunto de obligaciones contraídas por una nación, empresa o persona.

Según la investigación de Brown, Garino, Taylor y Price (2003, citados en González y León, 2007) tomando en cuenta la Encuesta Panel de los hogares Británicos (BPHS), los autores encuentran:

Qué las variables significativas y con efecto negativo sobre el endeudamiento son la posesión de un inmueble y el estado civil, mientras que aquellas variables

con efecto positivo son los ingresos actuales y rezagados, las expectativas de un mejor empleo y la compra de un bien durable en el último año. (p. 132)

En el análisis, Del Río y Young (2005, citados en González y León, 2007, p. 132-133) estudian el incremento del endeudamiento sin garantías en Gran Bretaña a partir de la BPHS (1995 y 2000) donde concluyen “que hay una fuerte relación entre la probabilidad de endeudarse con variables como el ingreso individual, las perspectivas económicas, el tipo de trabajo, el estatus de propiedad del lugar de residencia y el monto de la hipoteca”.

Crook (2001, citados en González y León, 2007, p. 133) muestra el siguiente resultado para Estados Unidos: “mientras el ingreso de un hogar sea más alto, el individuo posee una casa, el tamaño de esta sea mayor o la cabeza de hogar tenga trabajo, la demanda de crédito será mayor”.

Mediante el estudio sobre el endeudamiento del consumidor en hogares vascos (Alazne, Gibaja y García, 2009, p. 486) los hogares que tienen altos niveles de endeudamiento, son vulnerables a situaciones que se presentan en su entorno. Un aumento del interés, la pérdida del empleo, la reducción del ingreso en la familia, la desinformación del precio real de la vivienda con condiciones establecidas que ocultan el precio final de la vivienda, tipo de intereses con situaciones confusas, presión socio-cultural por establecer un determinado nivel de gasto, convirtiendo a estos hogares muy frágiles; una enfermedad o la ruptura familiar “todo estos imponderables pueden hacer que una situación de endeudamiento degenera en una de sobreendeudamiento, seguida de ahogo financiero y de quiebra familiar”

La investigación de Sánchez y Mesa (2009, citada en Gutiérrez y Martín, 2011) menciona que se debe conocer tres componentes, con respecto a la actitud del endeudamiento:

El componente cognitivo tiene relación con el conocimiento que tiene el sujeto sobre los efectos tan perjudiciales que pueden tener el excesivo

endeudamiento (estrechez económica, posibles embargos...etcétera); el componente afectivo se fundamenta en las emociones y sentimiento que experimenta esa persona cada vez que piensa en las deudas que tiene contraídas o puede contraer en el futuro y en la posibilidad de no poder afrontarlas (malestar general, deterioro del nivel de vida, problemas familiares, o repercusiones negativas en su estatus social) ; y por último, el componente conductual se basa en el comportamiento que realiza el sujeto como consecuencia de los dos componentes anteriores, en este caso será el renunciar a algún bien material para no tener que endeudarse aún más. (p. 54)

En la investigación de Gutiérrez y Martín (2011) sobre el analizar la percepción del dinero para las personas que ahorran o que tienen deudas, se debe estudiar las actitudes, “conocer qué son, cómo se forman, como cambian y como se relacionan con el comportamiento y con la posibilidad de influencia y control de las conductas individuales y colectivas ante una situación de crisis económica que directa o indirectamente afecta directa o indirectamente a sus economías”.(p. 54)

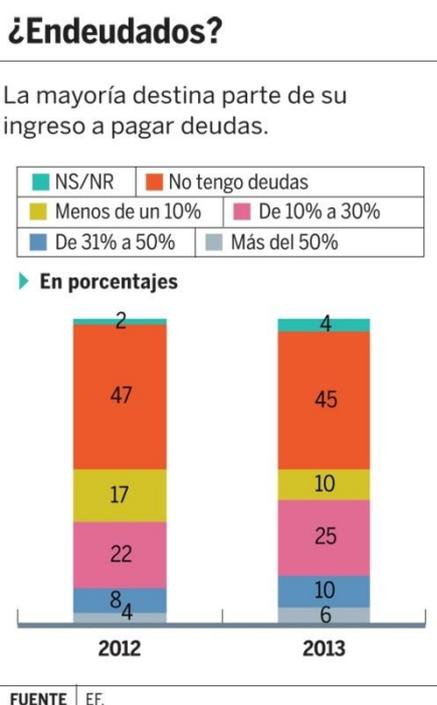
Según Mayorga (2011, Periódico El Financiero) en su artículo señala que los datos suministrados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) se obtiene información importante sobre el comportamiento del endeudamiento de las familias costarricenses, el tema varía de banco a banco. Un 10% de las personas en Costa Rica destina un 40% de ingresos al pago de sus deudas. Durante el 2009 Costa Rica llegó a su punto más alto de endeudamiento de las personas, registrando un 31,5% del ingreso nacional disponible. “Su percepción se sustenta en buena parte por la oferta y el uso que las personas le dan a las tarjetas de crédito, pues muchos las utilizan para suplir necesidades de efectivo, lo cual incrementa sus niveles de deuda”.

En publicación Mayorga (2012, Periódico El Financiero) muestra que una familia o persona destina más del 30% de sus ingresos al pago de deudas, tiene un nivel alto de endeudamiento, medido por parámetros internacionales.

El nivel de endeudamiento suele incrementarse en los grupos de personas que tienen ingresos más altos.

En el gráfico 1, publicado en el artículo del Periódico Financiero muestra en porcentajes las personas que destinan parte de su ingreso al pago de deudas: de un 31% a 50% para el año 2012 utilizaban un 22% y para el 2013 un 25%. Comprometidos con más de un 50% de su ingreso; en el año 2012 un 4% y con un leve aumento del 6% para el 2013. (Brenes (2013)).

Gráfico 1. Porcentaje de dinero utilizado para el pago de deudas.



Fuente: Periódico El Financiero, 2013.

2.4. Entidades financieras

Según Marín y Martínez (2003) las entidades financieras:

Ejercen el comercio de Banca las personas naturales o jurídicas que con habitualidad y ánimo de lucro reciben del público, en forma de depósitos irregular o en otros análogos, fondos que aplican por cuenta propia a operaciones activas de crédito y a otras inversiones; con arreglo a las leyes y a

los usos mercantiles, prestando, además, por regla general, a su clientela servicios de giro, transferencia, custodia, mediación y otros en relación con los anteriores, propios de la comisión mercantil. (p. 25)

Toro, Hoyos y Ramírez (2012) señalan que :

Son establecimientos bancarios, las instituciones financieras que tienen por función principal la captación de recurso en cuenta corriente bancaria, así como también la captación de otros depósitos a la vista o a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito. (p.61)

Las entidades emisoras de créditos son instituciones dedicadas a obtener fondos de clientes y conceder financiación a otros atribuyendo un beneficio con ello. Las cuales brindan servicios financieros y actividades afines.

Según la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional define en su artículo 62 que: “los bancos del Estado deberán guiarse al resolver las solicitudes de préstamos por un criterio de absoluta generalidad e imparcialidad, adoptando sistemas que procuren garantizar igualdad de trato en igualdad de condiciones”.

La Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional define en su artículo 64 que:

Los bancos comerciales del Estado deben conceder sus créditos solamente por los montos y con los vencimientos, indispensables para realizar las operaciones a cuya financiación se destinen. Los fondos respectivos podrán ser entregados al deudor en forma que resulte adecuada para la finalidad del crédito.

Mediante el artículo publicado por Brenes (2013, Periódico el Financiero) indica que el Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica comparten el primer lugar entre quienes usan y tiene una cuenta bancaria. El 69% de los ciudadanos tienen una cuenta bancaria. Los principales clientes son hombres,

de nivel socioeconómico más alto, con actividad económica, residente de zonas urbanas y de mayor nivel educativo.

Soto (2013, Periódico el Financiero) señala en la publicación que un factor importante en la dolarización tanto para empresas como para individuos en las actividades inmobiliarias y construcción es que los precios se han fijado en dólares. Mediante la estadística del Banco Central señala que el precio del financiamiento en la moneda extranjera promedia el 10,57 en el sistema financiero, donde la tasa de interés para préstamos en moneda nacional es de 16,05%.

Según el boletín electrónico la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (2013) en su informe al público muestra las diferentes entidades supervisadas por la SUGEF y las que prestan servicios financieros como: Bancos Comerciales del Estado corresponden a tres entidades: Banco Crédito de Cartago, Banco de Costa Rica y Banco Nacional de Costa Rica, Bancos Creados por leyes especiales se encuentran el Banco Hipotecario La Vivienda, Banco Popular y desarrollo comunal, dentro de los Bancos privados podemos destacar algunos como Banco BAC San José S.A., Banco Davivienda (Costa Rica), Banco Citibank de Costa Rica, S.A. Empresas Financieras no Bancarias como la Financiera Cafsa S.A.; Financiera Comeca S.A.; Financiera Desyfin S.A.cinco, entre las Organizaciones Cooperativas de ahorro y crédito podemos señalar COOPEALIANZA R.L.; COOPEANDE N°1 R.L.; COOPEMEP R.L.; COOPENAE R.L, Credecoop, entre algunas. En las entidades autorizadas del sistema financiero nacional para la vivienda encontramos Grupo Mutual Alajuela y la Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo. Otras entidades financieras Caja de Ahorro y Préstamo la ANDE.

En el cuadro 7, se muestran todas las entidades financieras las cuales son supervisadas por la Superintendencia de General de Entidades Financieras para el año 2013. (SUGEF).

Cuadro 7. Participantes en el Sistema Bancario Nacional. Supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF) INFORMA AL PÚBLICO: ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA SUGEF AL 31 DE AGOSTO DEL 2013							
Bancos Comerciales del Estado	Bancos Creados por leyes especiales	Bancos privados	Empresas Financieras no Bancarias	Organizaciones Cooperativas de ahorro y crédito	Entidades autorizadas del sistema financiero nacional para la vivienda	Otras entidades financieras	Entidades Mercados cambiario
Banco Crédito de Cartago. Banco de Costa Rica. Banco Nacional de Costa Rica.	Banco Hipotecario de la Vivienda. Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	Banco BAC San José, S.A. Banco B.C.T., S.A. Banco Cathay de Costa Rica S.A. Banco Citibank de Costa Rica, S.A. Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. Banco Soluciones Bansol de Costa Rica S.A. Banco General (Costa Rica) Banco Improsa S.A. Banco Lafise S.A. Banco Promérica de Costa Rica S.A. Scotiabank de Costa Rica S. A.	Financiera Cafsa S.A. Financiera Comeca S.A. Financiera Desyfin S.A. Financiera G&T Continental Costa Rica, S.A. Financiera Multivalores S.A.	Cooциque R.L. Coopavegra R.L. Coopecosta R.L. Coopealianza R.L. Coopeande N°1 R.L. Coopeande N°7 R.L. Coopeaserri R.L. Coopeaya R.L. Coopebanpo R.L. Coopecaja R.L. Coopecar R.L. Coopeco R.L. Coopefyl R.L. Coopegrecia R.L. Coopejudicial R.L. Coopelecheros R.L. Coopemapro R.L. Coopemedicos R.L. Coopemep R.L. Coopenae R.L. Coopeorotina R.L. Coopesanmarcosr.L. Coopesanramón R.L. Coopeservidores R.L. Coopesparta R.L. Coopetacares R.L. COOPEUNA R.L. Creedecoop R.L. Servicioop R.L.	Grupo Mutual Alajuela – La vivienda de Ahorro y Préstamo. Mutual Cartago de Ahorro y Préstamo.	Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE.	Casa de Cambio Tele Dólar Expreso S.A. Casa de Cambio Soluciones Monetarias S.A. Global Exchange Casa de Cambio S.A. Latin American Exchange (Latinex), Casa de Cambio S.A. Serviexpreso Money Transfer Casa de Cambio S.A.
1. Conglomerados y grupos financieros activos inscritos en la SUGEF.							
Conglomerado Financiero Banco Crédito Agrícola de Cartago y Subsidiarias. Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica y Subsidiarias. Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica y Subsidiarias. Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias. Conglomerado Financiero Caja de Ahorro y Préstamos de la ANDE y Subsidiarias. Conglomerado Financiero Grupo Mutual de Alajuela-La Vivienda de Ahorro y Préstamo y Subsidiarias.				Grupo Financiero Alianza Grupo Financiero BAC Credomatic Grupo Financiero BCT Grupo Financiero BNS de Costa Rica Grupo Financiero Cafsa Grupo Financiero Cathay		Grupo Financiero Citibank Grupo Financiero Cooциque Grupo Financiero Coopenae Grupo Financiero Davivienda Grupo Financiero Improsa Grupo Financiero Lafise	

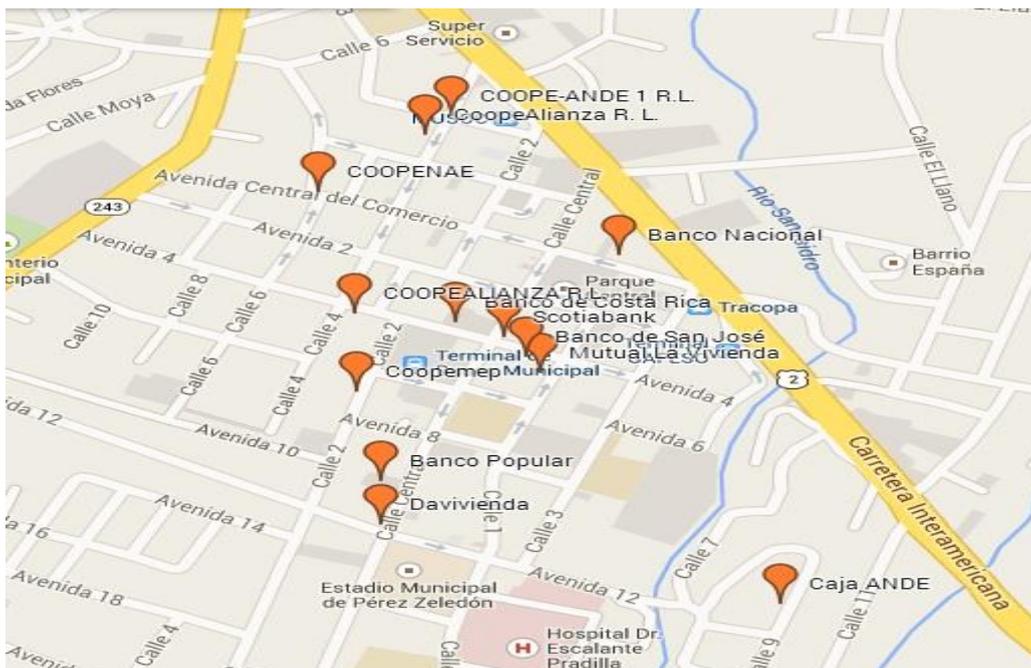
Fuente: Gamboa, S (2013) Elaborado con datos de la SUGEF 2013

2.4.1. Entidades Financieras en San Isidro

Las entidades financieras situadas en el distrito de San Isidro de Pérez Zeledón: Banco de Costa Rica, Banco Nacional de Costa Rica, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Scotiabank de Costa Rica S. A., Banco BAC San José, S.A., Banco CITIBANK de Costa Rica, S.A., Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. COOPEALIANZA R.L., COOPEANDE N°1 R.L., COOPEMEP R.L., COOPENAE R.L., CREDECOOP, Grupo Mutual Alajuela-La vivienda de Ahorro y Préstamo, la Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE.

En la imagen 4, se señala la ubicación de las Entidades Financieras ubicadas en el distrito de San Isidro, Pérez Zeledón.

Imagen 4. Entidades Financieras situadas en San Isidro del General, Pérez Zeledón



Fuente: Gamboa, S 2013. Elaborado mediante Google maps.

2.5. Efectos Críticos del endeudamiento

Se puede definir como las circunstancias que contribuyen, unidos con otras situaciones a obtener un resultado.

La palabra efectos viene “del latín effectus, según la Real Academia Española es “aquello que sigue por virtud de una causa”

“Todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado” (Añez 2009 p. 6).

Según Revista de Antiguos Alumnos del IEEM (2009) citan que “la razón es clara: bajos tipos de interés inducen a la gente a endeudarse” (p. 65)

Según Jaramillo (2010) para obtener una obligación se debe involucrar el cálculo de variables fundamentales:

Para las obligaciones deben tenerse presentes los siguientes aspectos en su cálculo: plazo del préstamo, periodo de capitalización, forma de liquidación del interés, la forma de amortización de capital, los elementos agregados al costo (gastos de administración, seguros, costos de estudios del crédito etcétera), costos del estudio del proyecto de financiación, costos del prospecto de colocación e inscripción del título y todos los demás elementos que afectan el costo del capital de las obligaciones financieras. (p. 89)

Díaz Ruiz (2011) menciona que:

Se establece la obligación para las entidades de crédito de facilitar, de manera accesible y, en especial, a través de la oportuna información precontractual, las explicaciones adecuadas para que los consumidores puedan evaluar si todos los productos bancarios que les ofrecen, en particular los depósitos a plazo y los créditos o préstamos

hipotecarios o personales, -Se ajustan a sus intereses, necesidades, y situación financiera-. (p. 2)

En el acuerdo SUGEF 10-07 Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, se señala:

En el artículo 3: de acuerdo a la perspectiva del consumidor, el valor real de las operaciones activas se determina mediante el costo efectivo del crédito, el cual lo define como “la tasa de descuento anualizada que iguala el valor presente de todos los flujos positivos y negativos en que incurrirá el consumidor en caso de contratar las operaciones activas en las condiciones ofrecidas”. Mediante la inclusión del cálculo del costo efectivo del crédito, el total de gastos o costos en que incurra el consumidor a la hora de obtener el crédito. “Entre los gastos a considerar para el cálculo de tasa de interés efectiva, pero no limitados a estos, deben incluirse gastos por comisiones, gastos de evaluación, gastos de constitución, gastos legales y seguro”. El costo de efectivo del crédito se calcula con el tipo de moneda que ofrezca el producto y servicio financiero. Las entidades deben de tener en un lugar visible la “información sobre los diferentes componentes para el cálculo del costo efectivo del crédito debe estar accesible y mantenerse permanente actualizada en los sitios de internet de la entidad”.

Según Rodríguez (2014, Periódico El Financiero) indica en su artículo que: “el Ministerio de Hacienda aseguró que funcionarios administrativos y docentes del Ministerio de Educación Pública (MEP) consumen el 42,45% de su salario mensual”, esto nos muestra que es un porcentaje muy alto para cualquier persona, si el monto promedio ideal de endeudamiento oscila entre 30% y 35%

2.6. Crédito

Según Brachfield (2009) “desde el punto de vista etimológico la palabra “crédito” viene del latín concretamente del término “creditum” que significa deuda aunque también se deriva del verbo latino “credere” –credo, creditum-

que quiere decir tener confianza en la promesa de alguien al entregarle determinada cosa”

En el lenguaje técnico-mercantil “la palabra crédito expresa el modo especial como se realiza una serie de operaciones comerciales, en las cuales un comerciante entrega un bien presente o actual a cambio de un bien futuro” (Andino, 2001 p. 108)

La Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional define en su artículo 62, que: “La junta directiva de cada banco comercial del Estado establecerá las disposiciones reglamentarias y las normas de operación que considere más conveniente para la concesión de créditos”

Escoto (2007) indica que “el servicio que se hace para contactar a los poseedores de recursos financieros (dinero, bienes de capital, captación de recursos, etc.) con aquellas personas físicas o jurídicas que necesitan dichos recursos financieros (prestamos) para utilizarlos y generar utilidades.” (p. 32)

Según Davis, (1995, Citado en González y León 2007) cita en su artículo que:

El control del racionamiento de crédito es entonces necesario para asegurar la estabilidad financiera en el conjunto de la economía. Es decir, si las restricciones al crédito se relajan y la predicción del riesgo en las instituciones es laxa, las variaciones en los tipos de interés y en el ingreso tienen consecuencias negativas en los individuos y, en algún momento, aumentan la fragilidad financiera y amplían el impacto de una crisis financiera en el crecimiento económico. (p. 130)

Mientras Brachfiel (2009) señala que “lo más importante a tener en cuenta es que toda venta a crédito supone un riesgo hasta que no se ha conseguido cobrar íntegramente del cliente el importe de la factura adeudada” (p. 29).

Según Figueroa (2011) “el tipo de transacción que se realiza en un mercado de crédito conlleva el intercambio de una suma de dinero por la promesa de devolver esa suma en el futuro a una tasa de interés estipulada”. (p. 42)

Miranda (2012) define los intereses que se deben pagar a la entidad financiera por el crédito solicitado como:

Interés fijo: préstamo en el que durante toda la vida del mismo se devenga idéntico tipo de interés, es decir, el tipo de interés no varía desde el momento de la formalización del préstamo hasta que se produce su vencimiento. Interés variable: préstamos cuya característica principal es que el tipo de interés devengado suele ser revisado con cierta frecuencia, dependiendo de la clase de préstamo de que se trate. Interés mixto: préstamos en los que se acuerda un tipo fijo para parte del periodo de duración del mismo y un tipo de interés variable para el resto de duración de préstamo. (p.p. 91-92)

Según Miranda (2012) :

El crédito es la cesión provisional de la potestad de disponer de unos fondos con el compromiso de la persona deudora de pagar a la acreedora los intereses devengados y devolver, también, el capital dispuesto en un plazo o dentro de una fecha establecida. (p. 52)

Según Soto (2013, Periódico El Financiero) los datos suministrados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) el crecimiento de crédito aligeró el paso. El crecimiento en la cartera se presentó debido a que el Banco Central de Costa Rica (BCCR) eliminó los topes de crédito. El Banco CITIBANK registró un mayor crecimiento mensual en la colocación de crédito con 3,3% mientras tanto el Banco Nacional de Costa Rica se mantiene como el mayor banco del país con un 27%.

Según el acuerdo de la SUGEF 1-05 El Reglamento para la calificación de deudores en su artículo 3 define:

Inciso f. “morosidad: el mayor número de días de atraso en el pago de principal, intereses, otros productos y cuentas por cobrar asociadas a la operación crediticia, contados a partir del primer día de atraso, que presenta el deudor en la atención de sus operaciones crediticias en la entidad a una fecha determinada según las condiciones contractuales de pago. Inciso n: riesgo de crédito: Posibilidad a que está expuesta la entidad de que el deudor incumpla con sus obligaciones en los términos pactados en el contrato de crédito. Inciso q: riesgo cambiario del crédito: Es la posibilidad de pérdidas económicas por el incumplimiento por parte del deudor, de las condiciones pactadas, debido a variaciones en el tipo de cambio que incidan en su capacidad de pago. El incumplimiento de pago puede presentarse al otorgar créditos en una moneda diferente al tipo de moneda en que el deudor genera sus ingresos netos y flujos de caja significativos.

2.7. Tipos crédito

La Superintendencia General de Entidades Financieras define operación crediticia en el artículo 2, inciso i del Acuerdo SUGEF 5-04 como:

Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentalización o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual –asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones.

Miranda (2012) señala que:

La cuenta de crédito es aquel contrato por el que una entidad bancaria se compromete a poner a disposición de un cliente o prestatario una cantidad limitada de dinero por un periodo de tiempo determinado, durante el cual el prestatario puede utilizar toda o parte de la cantidad estipulada, pagando intereses solo por la cantidad dispuesta. (p. 53)

El cuadro 8, muestra el acuerdo de la SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores. En el artículo 3, Definiciones. Donde se puntualizan los términos de crédito revolutivo, operación back to back, operación crediticia, Operación crediticia especial, operación prorrogada, operación readecuada, operación refinanciada.

Cuadro 8. Definiciones del Acuerdo de la Superintendencia General Entidades Financieras SUGEF 1-05.

Artículo	Inciso	Término	Definición
3	C	Crédito revolutivo	Operación crediticia que faculta al deudor el uso de fondos hasta un límite preautorizado, en la cual cada pago aumenta la disponibilidad de fondos, tales como líneas de crédito, tarjetas de crédito, sobregiros y otras operaciones crediticias similares.
3	G	Operación back to back	Operación crediticia cuyo saldo total adeudado se encuentra totalmente cubierto mediante un contrato entre la entidad acreedora y el deudor, en el que ambos acuerdan expresamente que en caso de incumplimiento de las condiciones pactadas la entidad acreedora de manera incondicional, inmediata e irrevocable realizará la compensación del saldo total adeudado de la operación crediticia contra las sumas de dinero en efectivo que le han sido entregadas o contra instrumentos de deuda emitidos por ella misma que se encuentra en su poder y traspasados a favor de la entidad al amparo de dicho contrato, produciéndose con tal compensación la extinción de las deudas compensadas y liberándose tanto al deudor como a la entidad de cualquier obligación producto de dicha operación.
3	H	Operación crediticia	Toda operación, cualquiera que sea la modalidad de instrumentación o documentación, excepto inversiones en valores, mediante la cual – asumiendo un riesgo de crédito- una entidad provee o se obliga a proveer fondos o facilidades crediticias, adquiere derechos de cobro o garantiza frente a tercero el cumplimiento de obligaciones.
3	I	Operación crediticia especial	Operación crediticia que por sus condiciones contractuales de pago pueda ser utilizada para evitar la mora o que por las modificaciones a sus condiciones contractuales de pago pueden estar ocultando la mora de la operación.
3	J	Operación prorrogada	Operación crediticia en la que por lo menos un pago total o parcial de principal o interese ha sido postergado a una fecha futura en relación con las condiciones contractuales vigentes.
3	K	Operación readecuada	Operación crediticia en la que por lo menos una de las condiciones de pago contractuales vigentes ha sido modificada, excepto la modificación por prórroga, la modificación por pagos adicionales a los pactados en la tabla de pagos de la operación, la modificación por pagos adicionales con el propósito de disminuir el monto de las cuotas, el cambio en el tipo de moneda respetando la fecha pactada de vencimiento y la reducción de la tasa fija de interés o del margen fijo por encima de una tasa de referencia ajustable, respetando en ambos casos la fecha de vencimiento y la periodicidad de pago pactadas.
3	L	Operación refinanciada:	operación crediticia con al menos un pago de principal o intereses efectuado total o parcialmente con el producto de otra operación crediticia otorgada por el mismo intermediario financiero o cualquier otra empresa del mismo grupo o conglomerado financiero al deudor o a una persona de su grupo de interés económico. En el caso de una cancelación parcial, tanto la operación crediticia nueva como la ya existente son consideradas como refinanciadas.

Fuente: Gamboa S, 2013. Elaborado mediante el Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento para la calificación de deudores.

En artículo publicado, Mayorga (Periódico El Financiero, 2012) el resultado de la encuesta reveló que un 68% de los costarricenses ha tenido deudas. El motivo de adquirir la deuda principalmente es para adquirir una vivienda, luego para comprar bienes de consumo y de último la comprar de carro.

El cuadro 9, muestra la publicación de El Financiero (Mayorga 2012), donde señala en la publicación que: Los datos de acuerdo con la colocación total de préstamos otorgados por el sistema financiero: la proporción más importante es de créditos hipotecarios con un 31%, seguidamente de consumo con un 28% de préstamos. La deuda del tico contiene un segundo rubro: el crédito de consumo con un 32% donde financia la compra de un televisor, cocina, refrigerador y en otros, un 22% afirma que tiene deudas por gastos estudios o refinanciamiento de sus deudas y un 27% se ha endeudado para la compra de automóvil.

Cuadro 9. Motivos a la hora de adquirir una deuda.

<i>Motivo adquirir una deuda</i>	
<i>Entidad Emisora</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Créditos hipotecarios</i>	<i>31%</i>
<i>Préstamos consumo</i>	<i>28%</i>
<i>Créditos consumo artículos</i>	<i>32%</i>
<i>Otros Gastos de estudio o refinanciar deudas</i>	<i>22%</i>
<i>Compra de vehículo</i>	<i>27%</i>

Fuente: Gamboa, S. 2013. Elaboración mediante el artículo del Periódico Financiero.

2.8. Motivaciones del uso del crédito.

Según Válek (2007) “partiendo de esta premisa, se hace necesario estudiar a Merany citado por Cortés de Aragón (1999), cuando señala que el termino motivación proviene:

Del latín “motus” (movimiento), en el campo específicamente de la psicología experimental, se define como la regulación interna, energética y directa de la

conducta, en tal sentido, la motivación no es accesible a la observación pero es deducida del análisis de los datos de la investigación experimental como concepto hipotético que expresa, precisamente esa regulación. (p. 51)

Señala Válek (2007) que:

Es claro entonces que los motivos afectan todo el funcionamiento de la persona, de forma interior (psíquico) como de forma exterior (social). Igualmente señala que esta influencia se aprecia en tres vertientes; en la reducción de necesidades (satisfacción), como máximo disfrute de activación sensorial (placer), o como refuerzo intencional con la finalidad de alcanzar metas altamente valoradas (retos)". (p 52-53)

Garzarelli (2009) menciona que:

En esto merece destacarse que siempre que analizamos conductas humanas, es fácilmente reconocible, al hombre como un permanente buscador de sentido, de cumplimiento de objetivos, e identificador de metas. La forma en que este hombre cumpla con estos proyectos, estará en relación directa con las motivaciones que posee acorde con su estructura" (p. 6)

En el acuerdo SUGEF 10-07 Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos, en el artículo 2. Definiciones. Define productos y servicios financieros como:

b) productos y servicios financieros: Cualquier operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas operaciones o transacciones se formalicen.

Según Granda (2011) el efecto riqueza se da en el "incremento de la tendencia a la demanda como resultado de una prosperidad económica. Ante la

prosperidad existe una tendencia a sostener o incrementar niveles de consumo” (p. 617)

Brenes (2013, Periódico El Financiero) señala en su artículo “al igual que en el 2012, la cercanía las bajas de interés en los créditos, el buen servicio y atención y pertenecer al Estado son las principales razones que hacen a un consumidor seleccionar una entidad bancaria”. (Párrafo 14)

“El comportamiento humano está motivado por cuestiones biológicas, ideales personales y exigencias sociales, de una manera íntegra; esta hace referencia el Holismo cuya raíz griega holos significa totalidad. (Peña, Macías y Morales, 2011, p. 39)

2.9. Ofertas crédito

Según la Real Academia Española, la palabra oferta viene del latín “offerre” ofrecer. Según el significado en la economía es el “conjunto de bienes o mercancías que se presentan en el mercado con un precio concreto y en un momento determinado”.

Diez (2006) las define como:

Un conjunto de técnicas que permiten la difusión de mensajes escritos o audiovisuales a uno o varios públicos” o “un proceso bilateral, un circuito en el que interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos. (p. 8)

Giner, (2001 citado en Espinar 2006) menciona el concepto de comunicación:

A la hora de definir el concepto de comunicación humana, existe el riesgo, dada la importancia de la comunicación en los procesos sociales, de entender todo acto humano, o al menos todo acto social, como comunicación; especialmente si partimos de la definición clásica

que Max Weber hace de acción social: -La acción social es cualquier actitud o conducta en la medida en que el agente o agentes de la misma asocien un sentido (o significado) subjetivo a la misma. (p. 14)

Defleur y Ball-Rokeach (1993, citado en Espinar 2006 p. 14) una definición más restringida de comunicación menciona “la comunicación ocurre cuando un organismo (fuente) codifica una información en señales que pasa a otro organismo (el receptor) que decodifica las señales que pasa a otro organismo (el receptor) que decodifica las señales y es capaz de responder adecuadamente”.

Según Espinar (2006):

Desde los medios de comunicación, el objetivo era doble; por un lado, conocer las formas de consumir el propio producto comunicativo; por otro (cada vez más importante), vender este a las empresas anunciantes, quienes, gracias a este conocimiento, podrían adecuar el mensaje publicitario a las características de los diversos públicos. (p. 20)

Según Espinar en “el origen y desarrollo de la investigación sobre comunicación de masas en Estados Unidos responde, claramente, a una serie de necesidades concretas, y se orientará a cubrir tales necesidades.

Según Espinar los medios de comunicación existentes indicaron que “los resultados obtenidos fueron tan exitosos que se mantuvo, de forma bastante generalizada, la creencia en el gran poder de la comunicación, capaz de moldear la opinión pública y de movilizar masas” (Espinar 2006 p. 52).

Según Díez (2006):

La comunicación desarrolla también un papel en la toma de decisiones. Proporciona la información que los individuos necesitan para tomar esas decisiones, al transmitir la información necesaria para identificar y

evaluar las distintas opciones que pueden existir antes de tomar esa decisión (p. 17)

El Comité Económico y Social Europeo (CESE) (2007, citado en Morales y Baeza, 2010) indica que pone en evidencia aquellas causas y a una mala gestión financiera, donde las personas son incapaces de administrar su presupuesto de manera satisfactoria y de utilizar los créditos en forma viable:

La publicidad intensa y sistemática de las instituciones financieras para atraer a nuevos clientes fomenta esta generalización. Además el crédito al consumo confiere un determinado estatus y, por consiguiente permite camuflar el extracto social al que se pertenece, al hacer posible un estilo de vida característico de una clase superior. El crédito es todavía para muchas familias una forma corriente de gestión del presupuesto familiar (sobre todo las tarjetas de crédito), un riesgo cuya existencia se reconoce pero sobre el que no se dispone de información suficiente ni de remedios eficaces. (p. 62)

Según Echeverría (2009) “la publicidad es más una actividad que caracteriza intencionalmente el mensaje que se elabora, buscando el cambio de actitudes, rasgos cognitivos y comportamiento de los destinatarios, utilizando para ello diversos soportes tecnológicos”. (p. 11)

En el análisis de Echeverría (2009) señala como concepto de propaganda:

Al conjunto de técnicas destinadas a propagar ideas, doctrinas y opiniones para que esos conceptos sean aceptados por la gente que, como consecuencia de ello, se adhieren a ellas. La finalidad de la propaganda es ejercer influencia en la actitud de las masas y aparece como una empresa organizada para influir y dirigir la opinión pública.” (p. 11)

En el acuerdo SUGEF 10-07 Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, señala en el artículo 2, inciso a. se define publicidad como:

Todo tipo de anuncio o aviso que, por cualquier medio de difusión, presenta al público, información relacionada con un producto y servicio financiero, independientemente de que los medio utilizados sean propiedad de la entidad o de terceros. Se incluye entre otros medios de difusión y no limitados a estos, la prensa escrita, la radio, la televisión, el cine, revistas, suplementos, boletines, carteles, vallas, folletos, insertos, paneles, correo electrónico, rótulos, catálogos, sitios de internet, pantallas en autobuses, lonas, circulares, volantes, pancartas y cartas personalizadas. Inciso b. Productos y servicios financieros: cualquier operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas operaciones o transacciones se formalicen.

En el artículo 5, en el acuerdo SUGEF 10-07 Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, señala:

En la publicidad errónea o engañosa, se debe determinar mediante criterios si existe publicidad errónea o engañosa de productos y servicios financieros, mediante la naturaleza del medio utilizado para la difusión: inciso a- veracidad, b-claridad, c-legibilidad, d-contraste, e-alineación y orientación del texto, f-tiempo de exposición del costo efectivo del crédito.

2.10. Impacto

Según el diccionario de la Real Academia Española, impacto viene del latín tardío "impactus. El significado es "golpe emocional producido por una noticia desconcertante o un efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición, una noticia, una catástrofe, etc".

El impacto es un proceso continuo de una o varias acciones, que afecta a las personas, que promueve cambios sustanciales en su forma de vida, demostrando, que los impactos pueden ser percibidos como positivos o negativos de acuerdo a la situación presentada. El impacto sobre las posibles

situaciones presentadas del crecimiento desmedido del endeudamiento de las personas mediante los servicios brindados por las entidades financieras con respecto al acceso de crédito y a la práctica recurrente de consumo de las personas, el cual utilizan más de un medio de acceso de crédito para la compra de un bien o servicio con consecuencias en el ámbito económico, social, personal, familiar, laboral y salud.

En González y León (2007) mencionan que “cuando la deuda y la carga financiera se sitúan en puntos demasiados altos, los hogares se vuelven vulnerables a los cambios en el ingreso y la tasa de interés y, eventualmente, tendrán que repudiar sus deudas” (p. 150)

Según la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional define en su artículo 65 que: “antes de conocer un crédito, los bancos procurarán cerciorarse de que las personas responsables de sus reembolsos están en capacidad financiera de cumplir con su obligación dentro del plazo respectivo”.

Lazzati (2009) señala que “definimos como problema la brecha entre una situación actual o proyectada y un objetivo. El proceso de cambio se propone resolver el problema, superar la brecha”. (p. 34)

“Una persona puede llegar a una situación grave de endeudamiento por tres situaciones básicas: la pérdida de su empleo, una enfermedad propia o de un familiar no cubierta por un seguro o plan de salud, o un mal manejo del crédito” (Samper 2009, p. 18)

Saavedra L. y Saavedra J. (2010) en su artículo define que el “Riesgo de incumplimiento: es la probabilidad de que se presente el no cumplimiento de una obligación de pago, el rompimiento de un acuerdo en el contrato de crédito o el incumplimiento económico” (p. 298)

Granda (2011) muestra que:

El efecto pobreza es la “reducción de la tendencia a la demanda, o pérdida de ganas de consumir como resultado de una mala situación económica. Lo anterior obedece a una realidad: inseguridad laboral y pérdida de la capacidad adquisitiva que influye directamente en el estado de ánimo de las personas” (p. 616)

2.10.1. Impacto social

Según lo establece Pichardo (1993) define impacto social:

Son los cambios o variaciones deseados en los destinatarios de las políticas (sociales o no), programas y/o proyectos en cuanto a: a- satisfacer las necesidades básicas o no básicas. b- promover o procurar condiciones para el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo. c- generar, fortalecer o consolidar niveles e instancias organizativas, formas de expresión, asociación y participación organizada. d- propiciar cambios de actitudes, condicionantes, aptitudes, comportamientos y mentalidades que modifiquen las concepciones y actuaciones de los actores sociales de los cuales los individuos y grupos forman parte. (p. 73)

En resultados preliminares del Proyecto de investigación DIPUV-N°19/99 (Castañeda, 1999-2000) con motivo del endeudamiento de los consumidores de Valparaíso Metropolitano con respecto a las principales consecuencias del endeudamiento en los ámbitos de acción cotidiana del consumidor, con respecto a lo social señala

Del medio social hacia el consumidor endeudado: la situación de endeudamiento conlleva la reprobación social, al infringirse el cumplimiento de obligaciones económicas, que llevan implícitos valores como la responsabilidad y la honradez (“pagar deudas”). Esto, puede traducirse en una sanción implícita

o explícita que se ocasiona, generalmente, el aislamiento del consumidor endeudado desde los ámbitos social, gremial, profesional o comercial, que es desde donde se construyen gran parte de las relaciones sociales hoy en día. Junto a lo anterior, se presenta la restricción del contacto con el medio financiero, el que descalifica los antecedentes del consumidor, a través de mecanismos de información comercial (publicación en boletín de deudores comerciales, antecedentes comerciales objetados y cierre de líneas de crédito. (Párrafo 22)

Castañeda (1999- 2000) en resultados preliminares del Proyecto de investigación DIPUV-N°19/99 “endeudamiento de los consumidores de Valparaíso Metropolitano” con respecto a las principales consecuencias del endeudamiento en los ámbitos de acción cotidiana del consumidor, con respecto a lo social señala:

Del consumidor endeudado hacia el medio social: la sanción moral impuesta por su medio y la pérdida del acceso al consumo y por tanto al eje convocador y estructurador de gran parte de las relaciones sociales, lo aísla progresivamente de su medio, siendo complejo su restablecimiento, dado que la atención está principalmente orientada, a la situación de deterioro económico que se encuentra fuera de su control personal. (Párrafo 23)

Fisher (1990 citado en Gil 2007, p. 329) menciona que el origen de los problemas sociales tiene relación con el análisis de las necesidades, la tercera perspectiva menciona “aproximación neoconservadora: los problemas ocurren por la escasez de recursos, de forma que no todas las personas pueden acceder a los mismos y solventar sus necesidades.

2.10.2. Impacto salud

La Clínica de Salud (2007) argumenta que “la salud es un estado de bienestar físico, social y psicológico, y no solamente la ausencia de enfermedad” (p.9)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organización Mundial de la Salud, 2009, p. 1)

Según Verón (2010) “la salud de las personas depende de circunstancias y el entorno que las rodean, además de factores biológicos, psicológicos, sociales y económicos que son determinantes para la misma, por mencionar sólo algunos (p. 23).

Verón (2010) cita que:

Los problemas en el manejo de la deuda pueden tener un impacto en la salud de las personas. Las deudas de consumo, el uso de tarjetas de crédito es un importante medio a través del cual se da el crédito al consumo y se le ha asociado con la salud física y mental (Drente y Lavrakas 2000) argumentando que pueden tener un impacto en la salud, provocando dificultades financieras de corto y largo plazo. (p. 26)

Según Cruz (2013) “el concepto de salud también ha cambiado y evolucionado, ahora se identifica con “sentirse bien física, mental y socialmente” (según la Organización Mundial de la salud). (p. 20)

2.10.3. Impacto económico

Parkin (2004) señala que “La economía es la ciencia social que estudia las elecciones que los individuos, las empresas, los gobiernos y las sociedades completas hacen para encarar la escasez. (p. 2)

El impacto económico como ventaja o desventaja, es de acuerdo a como las personas reciben el impacto, a través de sus acciones económicas, identificando si ha aumentado o disminuido. El crecimiento económico se propone como un objetivo, enfatiza la necesidad del crecimiento y debe evaluarse en función de que consiga o no las personas.

Blanco (2008) señala que “el endeudamiento incrementa el riesgo patrimonial en el caso de que resulten fallidas las expectativas que han servido de base para la toma de decisiones por parte del responsable de la unidad de familiar. (p. 90)

Según Cimadamore y Lizarraga (2010) la perspectiva del bienestar económico, se entiende por la calidad de vida y la cantidad de ingreso que tengan los agentes sociales o su posibilidad de consumir ciertos bienes y servicios considerados necesarios para vivir en sociedad (p. 188)

El Comité Económico y Social Europeo (CESE) publicó un dictamen señalado en Morales y Baeza, (2010) sobre:

El crédito y la exclusión social en la sociedad de la abundancia (CESE 2007) el dictamen define la problemática de endeudamiento excesivo: “Es hacer referencia a situaciones en las que el deudor se ve en la imposibilidad, de forma duradera, de pagar el conjunto de sus deudas, o expuesto a una amenaza seria de no poder hacerles frente en el momento en que sean exigibles. (p. 18)

Los créditos otorgados a los hogares o consumidores han crecido en forma acelerada. El resultado ha significado un crecimiento acelerado del endeudamiento de los hogares y el gasto de consumo, contribuyendo a incrementar el endeudamiento. La intensa competencia en el mercado de crédito, da origen a prácticas de financiamiento preocupantes que vienen a gravar la economía de las personas.

Brenes (2013, Periódico El Financiero) en el artículo señala que entre los tipos de consumidor se pueden encontrar los despreocupados, las personas más endeudadas y las que ponen más atención a las tasas de interés que al servicio, y los usuarios inseguros a la cercanía. De los costarricenses un 55% admite que tienen una deuda y la mayoría consigna parte de su ingreso a pagarla.

2.10.4. Impacto personal

Lara et al (2005) indica que:

La depresión es descrita en el material educativo como efecto de estilos de pensamiento que se caracterizan por exigencias demasiado elevadas, por la atención discriminada a eventos negativos, por la exageración de hechos sin importancia, por la atribución de causas personales a hechos externos y por la falta de reconocimientos a logros personales. (p. 5)

Fitch et al (2009 citado en Verón 2010) menciona que:

Revisaron la literatura para explorar cual es el impacto de la deuda en la salud mental y analizando los resultados de 54 estudios empíricos, encontraron que entre más deuda tienen las personas es más probable que tengan algún trastorno mental y es posible que distintos tipos de deuda tengan un impacto diferente en la salud mental. (p. 28)

Fuentes (2011) en su artículo menciona “llevar un buen manejo de las finanzas es indispensable para todo aquel que busca su bienestar personal” (p. 32)

Según Cruz (2013) en la vida de las persona influyen las situaciones personales pero los “sucesos personales pueden influir en el trabajo” (p. 44)

2.10.5. Impacto en el Trabajo

Cruz (2013) detalla que según informe del Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y de la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS) de medicina del Trabajo, en su novena reunión (Ginebra 18-24 de setiembre, 1984), los fenómenos psicosociales en el trabajo se refieren a:

Interacciones entre el trabajo, medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de organización y capacidades del trabajador, necesidades,

cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p. 18)

En resultados preliminares del Proyecto de investigación DIPUV-N°19/99 “endeudamiento de los consumidores de Valparaíso Metropolitano” (1999-2000) entre las principales consecuencias de endeudamiento en los ámbitos de acción cotidiana del consumidor se encuentra el:

Ámbito laboral: se identifican diversas dificultades: presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda y/o restablecer líneas de crédito; amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad de empleadores, jefatura o compañeros de trabajo respecto de presencia e insistencia de personal de empresas de cobranza, intervención de jefaturas o servicios de bienestar en préstamos para amortizar deudas o en la retención parcial o total del ingreso mensual, con el fin de ordenar gastos del trabajador, respecto a pagos financieros y gastos del hogar; y ausentismo laboral. (Párrafo 20)

Cruz (2013) señala que “la salud del trabajador se verá afectada por las situaciones que vive en su tiempo laboral y en su tiempo no laboral. (p. 20)

Cruz (2013) menciona que:

Los síntomas y consecuencias del estrés a nivel individual se ven afectados “En el plano físico: se generan múltiples síntomas, desde pequeños avisos a enfermedades graves. En el plano psicológico: afecta a las emociones, a las conductas y al plano cognitivo. También se ve perjudicada la economía y las relaciones sociales y entorno del individuo. (p. 57)

Cruz (2013) menciona que “a partir del modelo de ambiente social se tiende a dar una explicación global de la salud psicológica, en la que influyen los diferentes factores que rodean al individuo en su puesto de trabajo” (p. 30)

Cruz (2013) señala que:

El estrés es un concepto que se puede aplicar a cualquier situación vital, por lo que desde la prevención nos referimos al “estrés laboral”, específico de este ámbito. El Estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más importantes, por sus consecuencias y su alcance.
(p. 19)

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.

3. Tipo de Investigación.

El tipo de investigación es descriptiva, ya que se determinará los diferentes tipos deudas adquiridos mediante créditos, los casos altos de endeudamiento, las razones a la hora de obtener una deuda, identificar cuáles son las entidades financieras, bancos, u otros más utilizados, los medios de comunicación utilizados por las entidades para promocionar su oferta crediticia. Investigar las causas y aspectos que se consideran a la hora de obtener un crédito: prácticas de consumo, cultura, en lo social, las decisiones que se toman a la hora de obtener una deuda, los diferentes tipos de deudas, el aumentar la condición de la deuda en el tiempo qué problemas puede ocasionar, los factores que implican adquirir una deuda, las razones que dan origen a endeudarse, los efectos riesgosos que conlleva endeudarse.

3.1. El Enfoque de la Investigación.

El tipo de enfoque de la investigación será mixto, por medio de recolección de datos al personal docente del circuito 01 de Educación General Básica del sector público, en un periodo comprendido hasta el 30 de mayo del 2014 , en el cual se identificará los tipos de créditos de mayor demanda, las diferentes entidades financieras y los servicios financieros que prestan, determinar si la oferta crediticia ha sido causante del nivel del endeudamiento, se evaluará el impacto que ha ocasionado el aumento de la deuda a nivel personal, profesional y familiar, se determinará cuál es la principal entidad financiera donde realizan sus gestiones de crédito.

3.2. Fuentes y Sujetos de Información.

3.2.1. Fuentes de Información.

Las fuentes de información que se utilizará en la investigación de las causas que motivaron a contraer una deuda o varias del personal docente del circuito 01 de Educación General Básica del sector público, es fuentes primarias, como lo son: el cuestionario que será aplicado al personal docente con la información

que se ha definido, artículos de publicaciones de periódicos, revistas. Fuentes secundarias: comentarios de libros, tesis. Fuentes electrónicas: documentos generados de páginas consultadas a través de internet.

3.2.2. Sujetos de Información.

Los sujetos de información que se han considerado que pueden proporcionar datos importantes para el estudio, se detallan a continuación:

- 1- Al personal docente del Ministerio de Educación Pública del circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.
- 2- Las diferentes entidades financieras, bancos públicos y cooperativas, en el centro de San Isidro de Pérez Zeledón.

3.3. Población y Determinación de la Muestra.

3.3.1. La población Objetivo.

La población meta del estudio para analizar las causas que motivaron a contraer una deuda o varias incluyó al personal docente del Ministerio de Educación Pública del circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.

Las diferentes entidades financieras, bancos públicos y cooperativas, que ofrecen sus servicios financieros en el Centro de San Isidro de Pérez Zeledón al personal docente del circuito 01.

El cuadro 10, muestra las diferentes instituciones y el personal docente, pertenecientes al sector educativo del circuito 01, del Ministerio de Educación Pública de la Dirección Regional de Pérez Zeledón. El centro Educativo con mayor cantidad de funcionarios le corresponde a la Escuela 12 de marzo 1948 y la institución con menor cantidad la Escuela Quebrada Arriba con un único docente

**Cuadro 10. Personal docente e instituciones Públicas de la
Dirección Regional de Ministerio de Educación Pública, Circuito 01**

	MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA DIRECCIÓN REGIONAL DE PÉREZ ZELEDÓN	
	<i>Instituciones del circuito 01</i> <i>Docentes del I y II ciclo de Educación General Básica</i>	
Institución		Cantidad de Funcionarios
1.	Unidad Pedagógica Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia	10
2.	Escuela San Andrés	15
3.	Escuela Sagrada Familia	33
4.	Escuela Pedro Pérez Zeledón	45
5.	Escuela El Hoyón	5
6.	Escuela La Ese	2
7.	Escuela Miravalles	2
8.	Escuela Francisco Morazán Quesada	20
9.	Escuela Quebradas	15
10.	Escuela Rodrigo Facio Brenes	9
11.	Escuela Mélico Salazar	13
12.	Escuela Sinaí	29
13.	Escuela 12 de Marzo 1948	48
14.	Escuela Tierra Prometida	9
15.	Escuela Quebradas Arriba	1
16.	Centro de Educación Especial	34
TOTAL		290

Gamboa, S. (2013) Elaborados con datos suministrados por las instituciones educativas del Circuito 01.

3.3.2. Determinación de la Muestra

La determinación de la muestra se da sobre la base de la fórmula que se presenta a continuación, en donde los componentes más importantes son el coeficiente de confianza establecido en un 95% y el error de estimación establecido en un 5%.

3.3.3. Fórmula para Calcular Muestras de Poblaciones Finitas

3.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

La fórmula estadística para calcular la muestra de poblaciones finitas, es la siguiente.

$$n^0 = \frac{z^2 pq}{e^2} \qquad n = \frac{n^0}{1 + \frac{n^0 - 1}{N}}$$

Donde:

Z	desviación estándar (nivel de confianza)
E	margen de error
P	Estimación de la muestra o característica que se espera de la población
Q	Diferencia de 1 y p
N	población en estudio
n ⁰	Muestra sin ajustar
N	tamaño de la muestra

Aplicado al estudio

Z	desviación estándar (nivel de confianza)	95% (1.96)
E	margen de error	5% (0,05)
P	Estimación de la muestra o característica que se espera de la población	50% (0.5)
Q	Diferencia de 1 y p	0.5
N	población en estudio	290
n ⁰	Muestra sin ajustar	384,16
N	tamaño de la muestra	165

$$n^0 = \left(\frac{z^2 p q}{e^2} \right) \qquad n^0 = \frac{(1,92)^2 (0.5) (0.5)}{(0,05)^2} \qquad n^0 = \frac{0,9604}{0,0025} \qquad n^0 = 384,16$$

$$n = \left(\frac{n^\circ}{1 + \frac{n^\circ - 1}{N}} \right)$$

$$n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16 - 1}{290}} \quad n = \frac{384,16}{1 + \frac{383,16}{290}}$$

$$n = \frac{384,16}{1 + 1,3212} \quad n = \frac{384,16}{2,3212} \quad n = 165$$

Aplicado a la población objeto de estudio, se tiene que la muestra a la que se le aplicará los instrumentos de recolección de datos seleccionado es 165 personas.

3.4.1. Instrumentos de Recolección

- Cuestionario al personal: se aplicará al personal docente del circuito 01 del Ministerio de Educación Pública de la Dirección Regional de Pérez Zeledón, mediante un cuestionario estructurado, en donde el encuestador aplicará en forma directa el instrumento, permitiendo que el encuestado conteste en forma directa.
- Entrevista: aplicada a las entidades financieras públicas y cooperativas, que ofrecen sus servicios financieros en el Centro de San Isidro de Pérez Zeledón.

3.4.2. Técnicas de recolección.

La técnica utilizada para la recolección del estudio será mediante el cuestionario aplicado al personal docente del circuito 01 del MEP y las entidades financieras públicas y cooperativas que ofrecen servicios financieros al sector educativo. Con el objetivo de ofrecer información actual y detallada del análisis del endeudamiento.

3.5. Variables a analizar.

3.6. Variables demográficas

- Género
- Estado civil
- Condición laboral
- Edad
- Tiempo de laborar
- N° personas que viven en el hogar
- N° personas que trabajan en el hogar
- Ingreso mensual aproximado del hogar

Estas variables se presentan en la investigación mediante el análisis y procesamiento estadístico de los datos, con el objetivo de definir segmentos que se puedan identificar e interpretar las diferentes variables:

Edad: muestra la información de la edad cumplida mediante los rangos de edades del personal docente del circuito 01.

Género: esta variable analiza la composición de la estructura del personal docente entre hombres y mujeres.

Estado civil: Se trata de conocer el estado civil actual, incluyendo las relaciones establecidas por las leyes y costumbres del país.

Condición laboral: es la condición actual en el ejercicio laboral con el Ministerio de Educación Pública.

Tiempo de laboral: muestra la cantidad de años que tienen de laborar para el Ministerio de Educación Pública.

N° Personas que viven en el hogar: identificar la cantidad de personas que conforman el hogar del docente.

N° de personas que trabajan en el hogar: muestra la cantidad de personas que laboran dentro del mismo hogar.

Ingreso mensual aproximado del hogar: identifica el ingreso bruto con el que el docente cuenta actualmente.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de la Información.

4.1. Percepción de las entidades financieras del nivel de endeudamiento del personal docente en general.

En la entrevista realizada a las entidades financieras, la percepción que tienen estas instituciones del nivel de endeudamiento de los educadores es calificado en su mayoría como muy alto, como lo consideraron Coopeande N°1, Coopemep, Coopenae, Coopeservidores, Caja de Ahorro y Préstamo ANDE, Banco de Costa Rica, Banco Popular y Junta de Pensiones del Magisterio; por otro lado Coopealianza y Sociedad Seguros del Magisterio lo identificaron como medio alto en su mayoría, mientras que Credecoop lo catalogó como elevado. Esto debido a que muchos se acercan a las entidades a buscar una solución más factible para obtener un salario más líquido, ya sea mediante una refundición de deudas, o créditos personales de fácil acceso. En algunos casos los educadores llegan al punto de encontrarse casi embargados, buscan alternativas que les ayude a nivelar su situación económica. La cantidad de entidades y las excesivas ofertas que brindan las instituciones financieras y los créditos a la libre hacen más posible que busquen nuevas oportunidades de financiación. En Costa Rica no es un secreto que el Ministerio de Educación Pública en su historia siempre se ha visto envuelto en problemas de pago a los educadores y las entidades lo conocen y buscan alternativas que contribuyan a solucionar estos problemas y de brindar ayuda para liberar al docente de las cargas excesivas de endeudamiento, pero al obtener un salario más líquido tiende a caer en un círculo vicioso de endeudarse de nuevo, esto propiciado a las facilidades de acceso a crédito que hay en el mercado financiero.

4.2. Líneas de crédito más utilizadas según las Entidades Financieras.

El resultado de la investigación de las líneas de crédito más utilizadas en las entidades, se le atribuye al crédito personal como lo indicaron Coopeande N°1, Coopeservidores, Coopealianza, Banco Nacional, Banco de Costa Rica, Banco Popular, Caja de Ahorro y Préstamo ANDE, Junta de Pensiones del Magisterio y Sociedad de Seguros del Magisterio, esto motivada a que los docentes buscan una alternativa de crédito fácil de adquirir, de requerimientos simples y

de tiempo de formalización rápida, el cual viene a cubrir una necesidad, adquirir un bien, solventar una situación imprevista o aprovechar una oferta de financiación. La otra línea de crédito que mencionaron las entidades es la refundición de deudas ya que esta viene a unificar deudas en la misma entidad o cancelar deudas en otras entidades, con el objetivo de obtener más liquidez en su salario, como lo señalaron Coopeande N°1, Coopemep, Coopeservidores, y la Junta de Pensiones del Magisterio.

4.3. Líneas de crédito y tasas de interés de las entidades Financieras.

Las entidades financieras ofrecen al docente y a sus clientes la posibilidad de obtener un crédito que más se acerque a sus capacidades de pago y estas determinan la tasa de interés que está dispuesto a ofrecer en financiamiento y un aumento de estas es un buen negocio, ya que aumenta las ganancias de la entidad. El precio de las tasas de interés influye en la decisión de formalizar un crédito ahora o después. La posibilidad de obtener un crédito a una tasa de interés fija o fluctuante genera que muchos analicen la opción de optar por aquellas entidades financieras que brinden una tasa fija durante un tiempo estipulado o en el plazo total. Las entidades brindan la opción de tasas de interés como se muestra en el cuadro 11, el crédito personal es la línea de crédito que presenta el porcentaje más alto de interés, esto motivado que es un crédito de fácil acceso, pocos requisitos y es el más formalizado por las entidades financieras como se menciona anteriormente.

Cuadro 11. Entidades Financieras y tasas de interés de algunas líneas de crédito del distrito de San Isidro, Pérez Zeledón

ENTIDADES FINANCIERAS Y TASAS DE INTERÉS PROMEDIO AL 22-08-2014				
Entidad Financiera	LÍNEA DE CRÉDITO			
	VIVIENDA	PERSONAL	REFUNDICIÓN DE DEUDAS	SALUD
	PROMEDIO TASA INTERÉS	PROMEDIO TASA INTERÉS	PROMEDIO TASA INTERÉS	PROMEDIO TASA INTERÉS
CREDECOOP	13%	15%-20%	15%-20	15%-20
COOPEANDE N°1	10%	-	17% - 22%	10%
COOPENAE	*10% -12,5%	14%-19%	14%-19%	-
COOPEMEP	15%	19%-22%	20,45%	15%
COOPESERVIDORES	9,75%	18%	18,50%	18,50%
COOPEALIANZA	14%	23%	18,25%	19,5%
CAJA DE ANDE	11%	11%	-	11%
Sociedad Seguros de vida Magisterio	11%	16%	-	10%
Junta de Pensiones y Jubilaciones Magisterio	10,5%-11%	12,47%	-	8%
Banco Popular	11,50%	28%	18%	12%-14%
Banco Nacional	10,91%	17,95%-25,55%	15,55%	15,45%
Banco Costa Rica	10,45% -10,95%	11,95%	12,72%	-
Bancrédito	12,05%	21,05%	-	-

*Tasas en promoción Expo Casa.

Fuente: Gamboa, S. Agosto, 2014. Elaborado mediante consulta a las entidades financieras.

4.4. Líneas de crédito de menor tiempo de formalización en las entidades financieras.

Los docentes ante una situación presentada ya sea un imprevisto, el obtener un bien, o el salir de un apuro financiero, buscan la manera de formalizar un crédito rápido y de pocos requisitos, como lo indica Coopeande N°1, Coopenae, Sociedad de Seguros del Magisterio todas las líneas de crédito brindadas por estas, a excepción de los de vivienda, el tiempo de formalización van de minutos a menos de un día, para obtener el dinero, ya que las entidades tienen el medio electrónico de conocer el historial crediticio del docente en el momento de la solicitud y así aprobar el crédito. El Banco de Costa Rica, el

Banco Nacional, Banco Popular, Credecoop, Caja de Ahorro y Préstamo ANDE y la Junta de Pensiones del Magisterio indicaron que el crédito personal es el de menor tiempo de formalización en estas.

4.5. Estrategias utilizadas por las entidades financieras para atraer clientes.

En cuanto a las estrategias que utilizan las entidades financieras varían de institución a institución, en el caso de Coopeservidores y Coopeande N° 1, Coopenae, y Coopemep existe una gran similitud ya que señalan que cuentan con asesores y promotores en las plataformas o en las calles que son gestores y que brindan asesoramiento, información, soluciones integrales al solicitante y que ven la asesoría como una estrategia fuerte, que les brinda la seguridad de obtener buenos resultados. En el caso de Coopealianza, Coopenae, Banco Popular, entre unas de sus estrategias está el servicio que brindan a sus clientes, abonado a la fuerza de ventas y el personal capacitado para la atención. Para la Sociedad de Seguros del Magisterio, Credecoop, Caja de Ahorro y Préstamo ANDE, Banco Popular y el Banco Nacional una de sus estrategias tiene que ver con la publicidad con que cuenta en los diferentes medios de comunicación escrita, telefónica, televisión, radial, brochur... con el objetivo de brindar información al cliente y así mediante este medio ofrecer la posibilidad de que obtengan un crédito.

4.6. Estrategia de las Entidades ante la competitividad del sector crediticio.

Como lo indica el Banco de Costa Rica, el Banco Nacional, la Junta de Pensiones del Magisterio Nacional y Coopemep, se identifican como una de las estrategias competitivas que los hace diferentes a los demás son las tasas de interés, ya que estas tienden a hacer analizadas más por los clientes, porque de ellas depende el monto de cuota que van a pagar durante el tiempo estipulado del crédito. Para Coopemep, Banco Popular y Banco Nacional los plazos en los créditos es una de sus estrategias porque determinan el tiempo

de duración del crédito, ya a mayor plazo la cuota es aún más baja para el docente; y una persona endeudada busca el mejor medio para hacerle frente a una crisis financiera. En el caso de Coopenae, Credecoop, Banco de Costa Rica, Coopeservidores y Junta de Pensiones del Magisterio el servicio al cliente y la rapidez, es el diferenciador que tienen con respecto a las demás entidades; en cuanto a unas de sus estrategias planteadas, el servicio que brindan debe ser rápido, ágil y mediante el uso de la tecnología, los servicios complementarios, brindan estabilidad y solidez.

4.7. Asesoramiento crediticio utilizado por las entidades financieras.

En el caso de Coopemep, Coopeservidores, Coopealianza, Banco Nacional, Banco Costa Rica, Banco Popular y Junta de Pensiones del Magisterio Nacional señalan que han realizados capacitaciones o talleres a sus clientes, gremios o empresarios en temas relacionados como finanzas familiares, formación cooperativa, manejo de estrés, aspectos, manejos financieros y finanzas personales. En el caso de Coopenae, Coopeande N°1, Caja de Ahorro y Préstamo ANDE y la Sociedad de Seguros del Magisterio, el plataformista es un asesor que capacita al cliente desde el momento que llega, que brinda asesoramiento desde la misma plataforma a la persona sobre sus finanzas y proponiendo una solución más integral y mejorando la perspectiva y brindando la información lo más transparente posible de su situación.

4.8. Conocimiento y grado de importancias de las entidades financieras y líneas de créditos.

En la investigación de campo realizada, se consultó sobre el grado de conocimiento que tenían los docentes del circuito 01, de las entidades financieras presentes en el cantón de Pérez Zeledón.

4.8.1. Entidades financieras más reconocidas del Cantón de Pérez Zeledón.

El gráfico 2, muestra que las entidades financieras que tuvieron una mayor mención fueron el Banco Popular y Coopealianza, dicho grado de conocimiento puede estar relacionado en el caso de Coopealianza a factores como el ser una cooperativa de ahorro y crédito originaria del cantón de Pérez Zeledón, con más de 20 años de estar ofreciendo el servicio de ahorro y crédito al sector público en general y a los docentes de primaria de manera particular. En el caso del Banco Popular, sin duda alguna los medios de comunicación masiva (radio y sobretodo televisión), han provocado un posicionamiento en la mente de los trabajadores del sector Educación. Nótese además, como las cooperativas de ahorro y crédito del sector educación, también cuentan con altos porcentajes de conocimiento.

Gráfico 2: Entidades Financieras que conocen del mercado local.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.2. Líneas de crédito más conocidas por los docentes del circuito 01, de la DRE de Pérez Zeledón.

Otro aspecto que se pretendió analizar con relación a las entidades financieras y sus productos, lo constituyó el grado de conocimiento y/o demanda de línea de crédito por parte de los docentes del circuito 01 del cantón de Pérez Zeledón.

En el gráfico 3, se presentan los resultados obtenidos de esta variable, en donde la línea de crédito personal y de vivienda, fueron las que tuvieron un mayor porcentaje de respuestas, la primera mencionada por un 85% de los encuestados y la segunda por un 78%. Estos datos son muy razonables, dado que la mayor parte de los créditos que se realizan en entidades financieras a nivel global, se destinan a la compra o adquisición de vivienda o a los gastos personales.

Gráfico 3: Líneas de crédito más conocidas por los docentes.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.3. Grado de importancia de las líneas de crédito de las entidades financieras.

Como puede apreciarse, en el gráfico 4, los docentes mencionan las línea de crédito de vivienda y de salud como las más importante, existe un vínculo de disponer de un lugar adecuado y la posibilidad de desarrollar un proyecto de vida personal y familiar, la cual se atribuye a una necesidad básica de la condición humana como es tener su propia vivienda. La causa de que el crédito de salud es la otra opción importante, se debe a situaciones como una enfermedad inesperada, un accidente, una emergencia y la posible lentitud de

los hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) sean la causa de que el crédito de salud sea la otra opción más importante.

Con relación a la importancia que le dan los docentes a las líneas de créditos mencionadas, se obtuvieron los datos que se muestran en el gráfico 4, en donde es notorio como la mayoría de los docentes respondió que los créditos menos importantes para endeudarse son los créditos para viajes y consumo.

Gráfico 4: Mostrar el grado de importancia de los tipos de créditos.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.4. Identificación de la entidad financiera donde formalizó el crédito, el docente del circuito 01 de la DRE de Pérez Zeledón.

Como era de esperarse el personal docente, indicó que la entidad financiera denominada “Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE”, como se indica en el gráfico 5, es la más utilizada, esto debido a que fue creada para dar mejores ofertas crediticias y facilidades de trámite al educador. Debido a que es una entidad de ahorro y préstamo, los docentes pueden solicitar créditos en bases a sus aportes previos, en una variada gama de líneas crediticias y amplias facilidades a la hora de formalizar un crédito.

Gráfico 5: Entidades financieras donde ha formalizado las solicitudes de crédito.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.5. Monto promedio de crédito formalizado en las entidades por los docentes del circuito 01 de la DRE de Pérez Zeledón.

En el gráfico 6, los docentes manifestaron que el monto promedio de crédito solicitado, va entre un millón y diez millones. Lo cual nos indicaban que los créditos personales y de vivienda son los más frecuentes por los docentes, que en la mayoría de casos pueden ser utilizados en compra de menaje, remodelaciones y ampliaciones de vivienda. En donde la línea de crédito personal se encuentra entre los topes máximos a diez millones de colones. Nótese que las líneas entre diez millones o más suman un 23% de las respuestas lo cual se relaciona con los posibles montos para la compra de vivienda o construcción de esta.

Gráfico 6. Monto promedio de crédito solicitado en las Entidades Financieras.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.6. Circunstancias a considerar para la formalización de un crédito.

4.8.6.1. Nivel de percepción, opinión, de la información de los requisitos, gastos o costos para formalizar un crédito.

Como nos presenta el cuadro 12 existe un alto conocimiento por parte de los docentes, que sí busca información en la entidades en cuanto y cuáles son los requisitos que sobrelleva la formalización de los créditos. No obstante con una diferencia mínima señalan que las entidades financieras si brindan la información requerida para adquirir un crédito, pero el resto consultado no están de acuerdo, por lo que indican que las entidades ofrecen muy poca información. Se evidencia que existe un alto conocimiento sobre los costos de formalización en que se ven envueltos los docentes al momento de realizar un crédito en las entidades financieras escogidas, dando como resultado, que más de la mitad de los participantessaben cuáles serán los costos, gastos y comisiones que debe afrontar para obtener el dinero requerido. Aun así, un

porcentaje manifiesta que no conocen cuáles son esas cargas en las que se vieron inmersos, lo cual vuelve a evidenciar, el grado de confiabilidad que tienen los solicitantes, a las condiciones que ofrecen las entidades financieras.

Cuadro 12. Información importante para la formalización de créditos.

Información para la formalización de un crédito			
Descripción	Entrevistados (n=165)		
	Si	No	N/R o N/A
Se informa sobre los requisitos.	87%	12%	1%
Brindan la información suficiente las Entidades.	47%	42%	11%
Las entidades explican los diferentes gastos, costos, comisiones...	56%	32%	12%

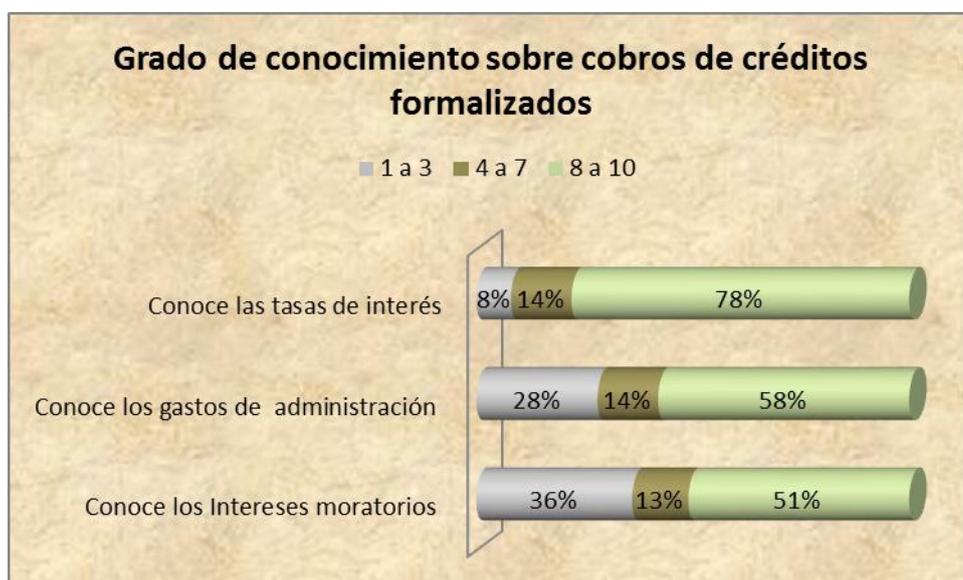
Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.6.2. Nivel de conocimiento de factores que conllevan formalizar un crédito.

Con respecto a la información de los cobros asociados al crédito, en el gráfico 7, los docentes participantes señalaron que las tasas de interés y los gastos de administración son los más reconocidos. Dado que la formalización de crédito engloba estos rubros.

Es importante señalar que el nivel de conocimiento con respecto a los intereses moratorios, los docentes señalaron que conocían poco, mostrando que al formalizar un crédito, no se analiza esta opción, implicando que un atraso en el pago provoque un aumento en las cargas financieras.

Gráfico 7: Grado de conocimiento sobre cobros de créditos formalizados.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.6.3. Identificación del grado de importancia al elegir una entidad financiera.

Una clara evidencia de que los docentes están prestando mayor cuidado al solicitar los préstamos, como se muestra en el gráfico 8, es el hecho de que un gran porcentaje de los participantes manifiesta que las bajas tasas de interés, inclinan la balanza al momento de solicitar los créditos, lo cual puede provocar que las entidades financieras compitan más por ofertar tasa más atractivas y así captar un mayor número de solicitantes.

Además, nótese que el requerimiento de préstamos de fácil acceso, también influye en la decisión de los solicitantes, los cuales en ocasiones especiales, deben de recurrir a préstamos de urgencia, ya sea por necesidades médicas, u oportunidades.

Gráfico 8: Grado de importancia al elegir una entidad Financiera.

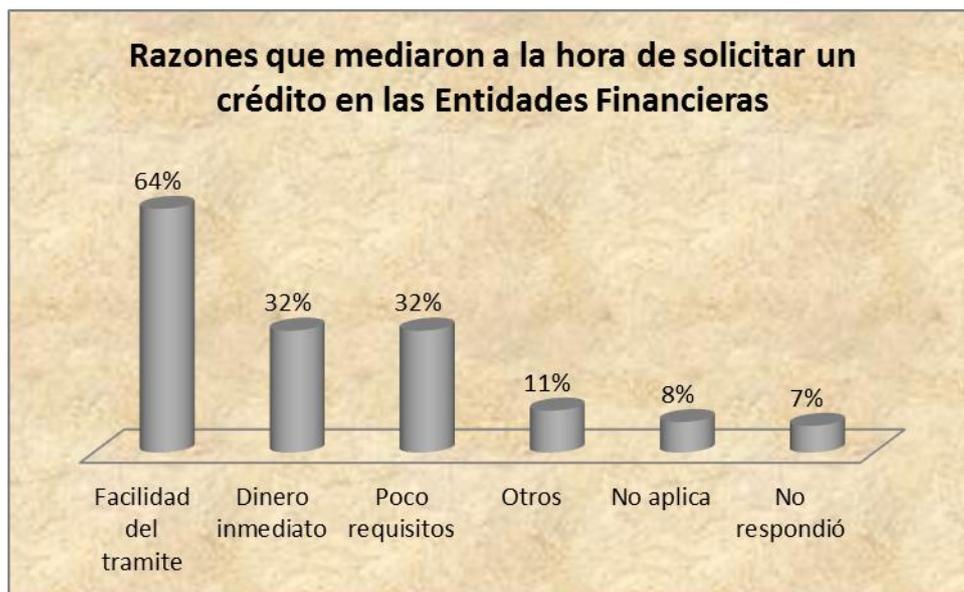


Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.8.6.4. Identificación de las razones que mediaron para la formalización de un crédito.

Las razones que motivaron para realizar un crédito, como se identifica en el gráfico 9, los docentes consultados señalaron que la facilidad del trámite fue la razón principal. Es importante señalar que los docentes utilizan el crédito personal ya que estos brindan de acuerdo a las posibilidades de cada caso, la facilidad de tramitar un préstamo en menos tiempo y sin exceso de papeleo.

Gráfico 9: Identificación de las razones para realizar un crédito.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.9. Estrategias programadas por las entidades financieras para atraer clientes.

Las entidades financieras se dan a la tarea de conquistar a los clientes con campañas agresivas de publicidad, con el objetivo de llamar la atención de los consumidores y así captar el mayor número de solicitudes de crédito. Sin embargo el mensaje que se trasmite puede influir y alterar la capacidad de decisión a la hora de identificar la mejor opción.

4.9.1. Identificación del canal de información utilizado para conocer o adquirir un crédito.

Al identificar el canal de información que utilizan los docentes para enterarse de las ofertas crediticias, apuntaron en su mayoría, que la información utilizada fue generada mediante sus propios medios, como se identifica en el Gráfico 10. Mostrando que los medios de información no son lo importantes para acceder a un crédito, sino más bien la situación económica que enfrenta el docente.

Gráfico 10: Identificación del canal de información sobre las ofertas crediticias.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.9.2. Medio de comunicación más utilizado por los docentes.

En el gráfico 11, los docentes participantes señalaron que los medios de comunicación más utilizados para enterarse de la oferta crediticia fue cuando visitaron la oficina de la institución financiera. La segunda opción se debió mediante los boletines informativos que brindaban las instituciones financieras para promocionar los tipos de créditos que se encontraban a disposición.

Otros medios utilizados como llamadas telefónicas, mensajes de texto y visitas de funcionarios al trabajo, favorecen en la consecución de información de la oferta crediticia.

Gráfico 11: Identificación del medio de comunicación más utilizado.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.9.3. Factores que han mediado para la formalización de un crédito

Como se muestra en el gráfico 12, los educadores indicaron que el factor más importante que ha mediado para formalizar un crédito, corresponde al factor personal, el cual quiere decir que la decisión de tomar un crédito es por razones propias de consumo. Se debe considerar que los problemas de pagos, no son nuevos para los docentes y que estos vienen a desequilibrar la liquidez, recurriendo a analizar opciones de crédito para salir de una dificultad económica presentada.

Gráfico 12: Factores que han mediado para formalizar un crédito.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.9.4. Opinión de la formalización ha mediado los medios de comunicación.

Mediante el gráfico 13, se muestra que un alto porcentaje respondió que los medios de comunicación no mediaron para la formalización de un crédito. Esto como se mostró anteriormente los docentes visitaron las oficinas para conocer de los créditos que tienen a disposición las entidades financieras, indicando que buscan un crédito para salir o mitigar una situación financiera difícil.

Mientras un 25% respondió que la publicidad sí había influido para tomar la decisión de formalizar un crédito, esto debido a los diferentes medios propaganda que utilizan las entidades financieras, ya sean llamadas telefónicas, boletines informativos o visitas de funcionarios al trabajo, donde el objetivo primordial es atraer y ofrecer líneas de créditos disponibles.

Gráfico 13: Opinión al formalizar el crédito ha mediado la publicidad.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.9.5. Lugar de trámite de la formalización del crédito.

Mediante el gráfico 14, cuando se les consultó el lugar de trámite de la formalización de la documentación del crédito, en un porcentaje muy alto los docentes señalaron que fue en la oficina de la entidad financiera. Esto se debe a que los docentes realizan los trámites correspondientes en horario no laboral. Mientras que un porcentaje muy bajo, sí indicó que el trámite lo realizaron dentro de la institución.

Gráfico 14: Identificación del lugar del trámite de la documentación del crédito



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.10. Situaciones que se presentan por el aumento del endeudamiento

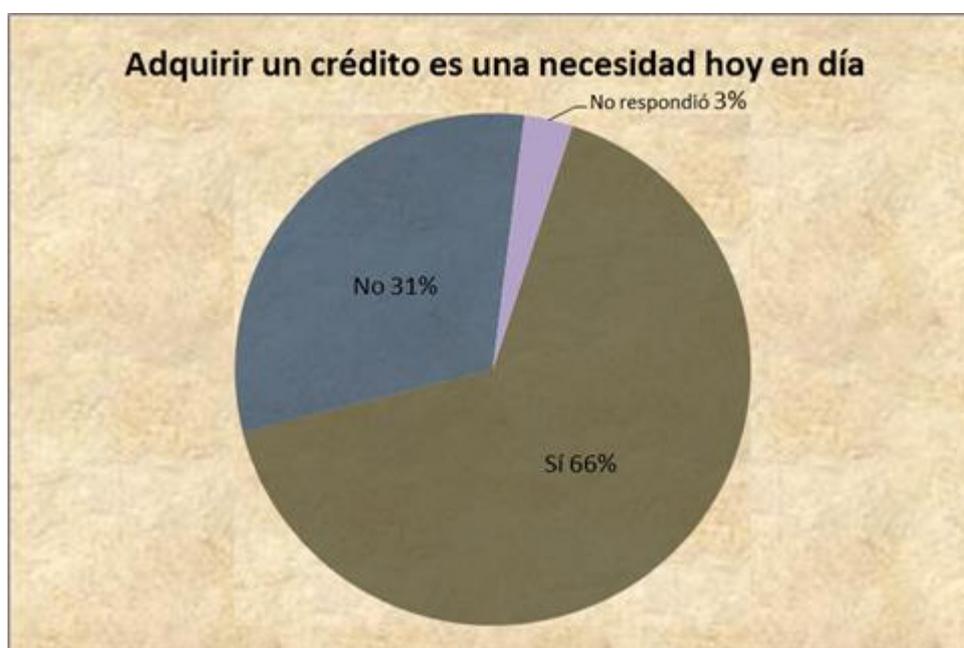
Mediante el crédito las personas pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Es posible que las deudas puedan conducirnos a lograr objetivos propuestos en la vida, ya sea como la compra de una casa propia, un proyecto, entre las que podemos citar; que en gran medida si no es mediante los créditos no se pueden obtener y que son bien vistos por las personas.

Si bien es cierto el crédito es importante en la vida de los docentes, también el exceso de este puede causar dificultades en la vida, ya que una mala decisión de endeudarse, puede conducir a que no cuente con los fondos suficientes para hacerle frente a la deuda.

4.10.1. Opinión y grado de impacto que representa un aumento del endeudamiento en las personas.

Se señala en el gráfico 15, que los participantes manifestaron, en su gran mayoría que el crédito, sí es una necesidad hoy en día, ya que las nuevas perspectivas proponen que estas sean vistas como una oportunidad, de adquirir un bien y mediante este contribuye al desarrollo personal y a la satisfacción de cubrir una necesidad material, personal o de salud.

Gráfico 15: Opinión si el crédito es una necesidad hoy en día.



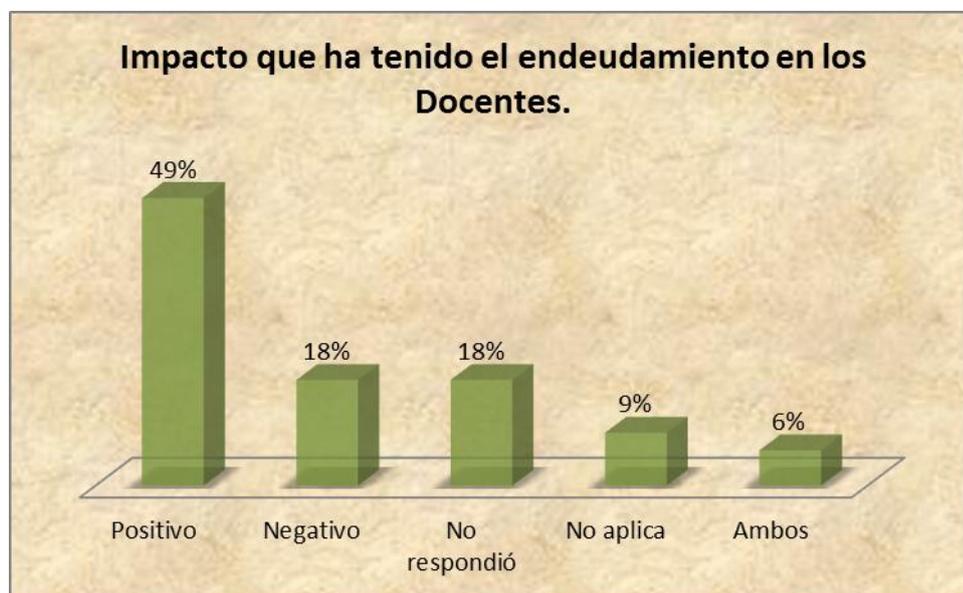
Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.10.2. Identificación si el endeudamiento ha sido beneficioso.

El crédito ha cambiado de forma notable la vida de los docentes ya que mediante las conductas relacionadas con el consumo y de la información que reciben, ya sea mediante sus propias experiencias y del medio social las cuales inciden en la forma en que se enfrentan a la situación de consumo conlleva a obtener una respuesta satisfactoria del endeudamiento por medio de los créditos. Como se muestra en el gráfico 16, casi la mitad de los docentes

respondieron que el impacto que han tenido sobre el endeudamiento ha sido positivo.

Gráfico 16. Impacto que ha tenido el endeudamiento en los docentes.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

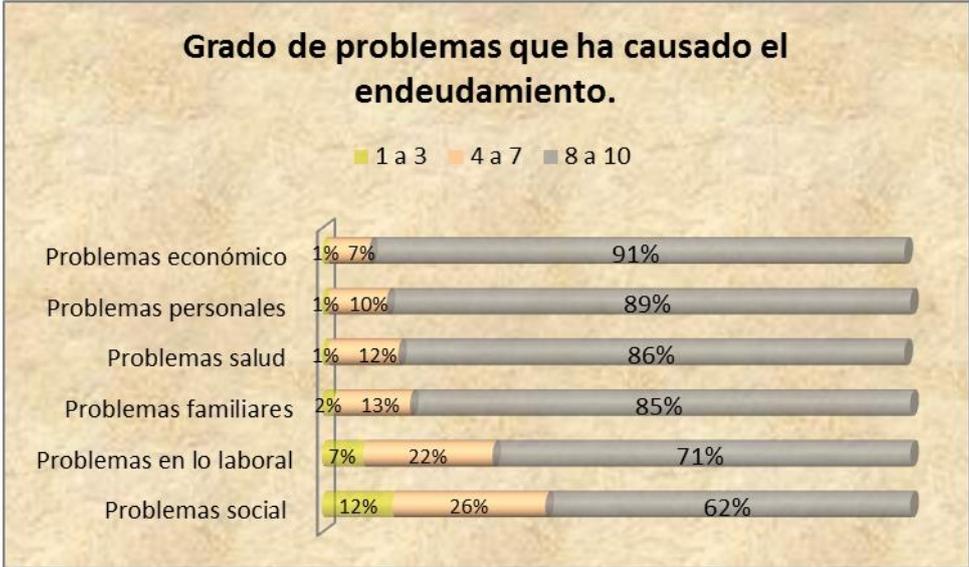
4.10.3. Medición del grado de factores que ha causado el endeudamiento

Según la misma percepción de los participantes, el endeudamiento provoca trastornos a nivel personal, social y económico. Estos trastornos que sufre el docente le afectan en los ámbitos económicos, financieros, familiares y sociales; siendo su principal característica, la pérdida de control financiero por parte del educador, además del deterioro de las relaciones sociales construidas en torno al consumo y por ende, de las condiciones de integración social.

Asimismo, los factores económicos inciden en las conductas del docente, ya que provocan efectos negativos, dando como resultado, malos hábitos del endeudamiento; ya que los docentes han incorporado el uso del crédito como algo normal para adquirir un bien de acceso inmediato, a lo que están dispuestos a adquirir sin medir las consecuencias.

Por otro lado, la adquisición de créditos de forma desmedida, puede provocar problemas de salud, ya que en casos extremos de endeudamiento, el docente puede aumentar el grado de estrés, lo cual conlleva la desmejora de la salud y por ende la aumentar los problemas laborales, mismo que se ven reflejados en el gráfico 17.

Gráfico 17: Grado de problemas que han causado el endeudamiento.



Fuente: Gamboa, S. 2014

4.10.4. Opinión de los créditos que no recomendaría.

Por otro lado el gráfico 18, nos ilustra el pensamiento de los docentes en cuanto a los tipos de créditos que a su criterio no recomendaría utilizar y por lo tanto, sería de bajo interés de adquisición.

Nótese que endeudarse para realizar viajes, sea dentro como fuera del país, es el que lleva el mayor porcentaje, lo cual deja entrever, que a criterio de los participantes, sería más cómodo el ahorro, para disfrutar del ocio de forma posterior.

Es importante señalar que los mismos docentes no recomiendan adquirir préstamos personales por cuanto este tipo de créditos son utilizados para bienes suntuarios y no para vienes necesarios.

Otros créditos como “Tarjetas de Crédito” y “Vehículos”, tampoco son atractivos para los consumidores.

Gráfico 18: Opinión de los tipos de crédito que no recomendaría.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

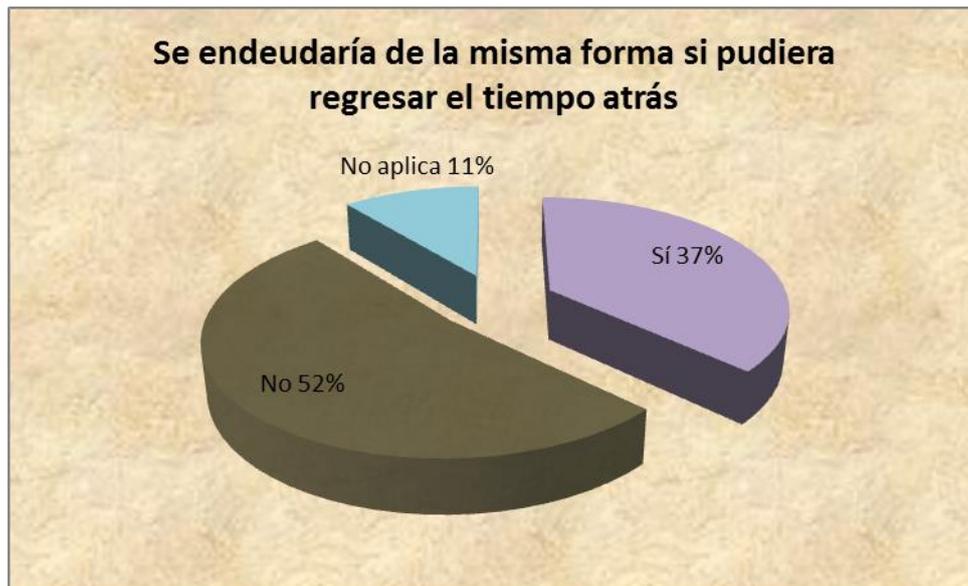
4.10.5. Opinión de volver el tiempo atrás se endeudaría de nuevo.

Como en cualquier película de ciencia ficción, manifiestan los participantessi pudieran regresar el tiempo atrás, una gran cantidad indican que no se endeudarían de la forma que actualmente está, (gráfico 19) no obstante, una buena porción si mantendría el ritmo de endeudamiento.

Al intentar pensar qué factores podrían influir para que el 37% exteriorice una actitud positiva en cuanto a volver a endeudarse de la manera que lo ha hecho hasta este momento, podríamos pensar en una máxima empírica que tenían nuestros abuelos, la cual decía “No se aprende a nadar, si no se tira al agua”,

lo cual quiere decir que en nuestro país, hay que embarcarse para poder tener las cosas, si usted no se endeuda, no podría tener lo que se tiene, eso sí, de una forma razonable.

Gráfico 19: Opinión si tiene la posibilidad de volver el tiempo atrás ¿se endeudaría de la misma forma?



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.11. Motivación e identificación de las razones y finalidad que fue formalizado el crédito.

4.11.1. Identificación de la opción que más analiza la hora de formalizar un crédito.

Se puede mostrar en el gráfico 20, que más de la mitad los educadores respondieron que a la hora de informarse para adquirir un crédito en una entidad financiera, la opción que más analizan para formalizar un crédito, son las tasas de interés; se debe tener la importancia respectiva de este variable, porque hace la diferencia en el monto de la cuota que van a pagar ya sea a corto plazo o a largo plazo.

Gráfico 20: Identificación de la opción que más analizan a la hora de solicitar un crédito.

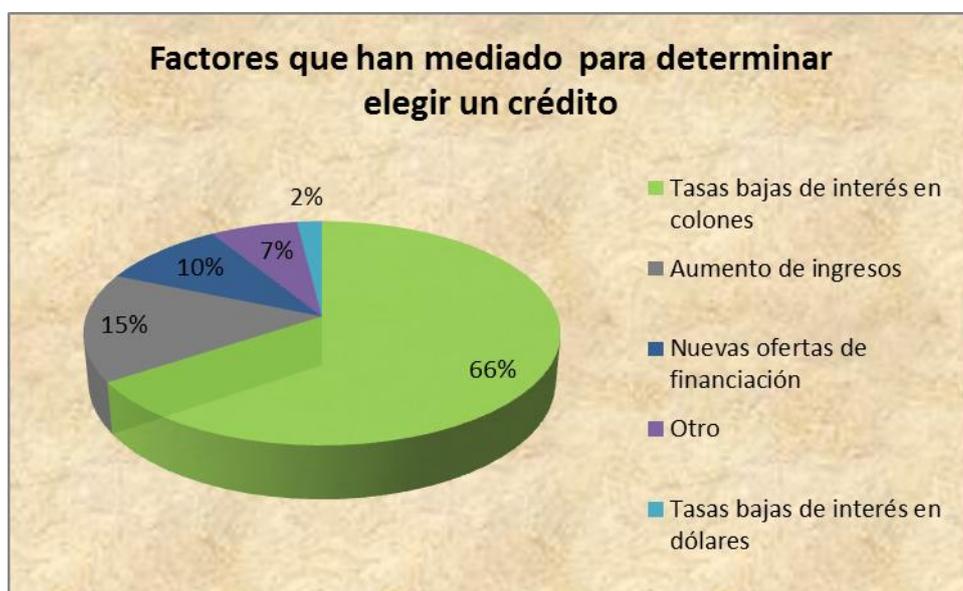


Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.11.2. Identificación del factor que ha mediado para determinar elegir un crédito.

Los docentes respondieron en el gráfico 21, que el factor que medió para elegir un crédito fueron las tasas bajas de interés en colones, que presentaba las líneas de crédito y estas en esa condición permite un mayor consumo de créditos. Es la variable fundamental de los créditos ya que estas proporcionan el precio de lo que se va a pagar en el presente o futuro de la deuda y un tema sumamente importante que se debe conocer y entender, para evitar tener problemas posteriormente y que por consecuencia del desconocimiento de esta y de los acuerdos, y por la poca explicación o confusión pueda provocar problemas económicos.

Gráfico 21: Identificación de factores que han mediado para determinar elegir un crédito.

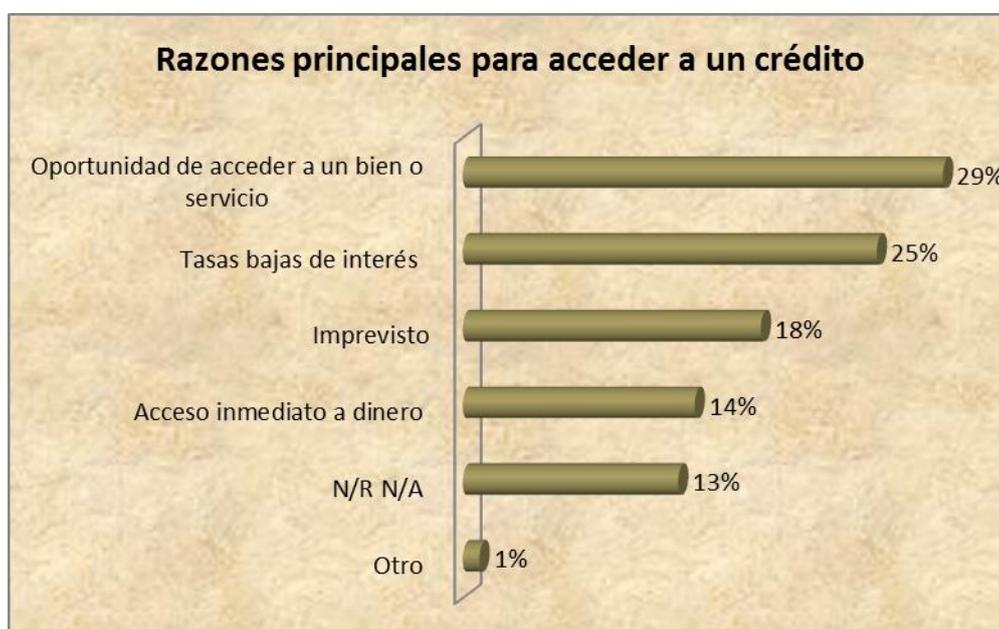


Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.11.3. Identificación de las razones que para acceder a un crédito.

Es importante señalar que muchas de las oportunidades que nos ofrecen la vida vienen solo una vez y que en ocasiones se debe tomar la decisión si se toma o se deja y que esta puede afectar en forma positiva o negativa; como se indica en el gráfico 22, en los docentes participantes indicaron en porcentajes parecidos que las razones principales se debió a la oportunidad de acceder a un bien o servicio, al igual que en el gráfico anterior otra razón que medió fueron las tasas bajas de interés para formalizar un crédito y así adquirir un bien a la mejor tasa de interés.

Gráfico 22: Identificación de las razones principales por la que accedieron al crédito.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.11.4. Opinión de la refundición de deudas.

Las entidades financieras han tenido que buscar la forma de como reestructurar las deudas de sus clientes, esto debido a diferentes factores que mediaron a un alto endeudamiento; un factor que ha mediado en los docentes es que solicitan más de un crédito en una entidad y contraen también deudas en otras instituciones financieras, provocando un serio problema en lo económico. Como lo indicaron los docentes en el gráfico 23, más del 50% está de acuerdo en una refundición de deudas que viene a alivianar la carga financiera y quedar con una entidad financiera y un solo crédito.

Gráfico 23: Identificación sí realizaría una refundación de deudas.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.12. Tipos de créditos, cantidad, monto promedio, adquiridos por los docentes en las entidades financieras.

4.12.1. Cantidad de créditos formalizados por los docentes del Ministerio de Educación Pública.

Es importante señalar como lo indica el gráfico 24, un 77% de los docentes participantes y que contestaron, tiene más de un crédito formalizado. Los porcentajes son parecidos en aquellos que contestaron que tenían uno, dos, y tres créditos. De igual manera los que tiene cuatro y más de cuatro los porcentajes están similares.

Gráfico 24: Identificación de la cantidad de crédito formalizados.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.12.2. Línea de crédito con el mayor monto de deuda formalizado por el docente.

Al igual que la líneas de créditos que más conocen, el nivel de importancia y las líneas de créditos formalizas, los mayores montos de créditos lo obtuvieron el crédito de vivienda y respectivamente el del personal, como se muestra en el gráfico 25. Esto debido a que la vivienda se ha convertido en una prioridad para los docentes de obtener un lugar propio y que es parte fundamental de todas las familias. Los diferentes factores que han mediado, la oportunidad de adquirir un bien, un problema de salud inesperado, entre algunos que se pueden mencionar, hace que los créditos personales estén también entre las líneas con mayor monto.

Gráfico 25. Mostrar los tipos de créditos más utilizados.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.12.3. Identificación de la entidad financiera con mayor monto formalizado por los docentes del circuito 01, del MEP.

Como se mencionó anteriormente la entidad financiera que es la más utilizada y está entre las conocidas, también se presenta en el gráfico 26, con más de un 50% de los participantes que señalan que la entidad financiera que presenta el mayor monto en colones de crédito es Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE, ya que esta entidad está exclusivamente dedicada al apoyo a los docentes del Ministerio de Educación Pública. Brindando al docente la posibilidad de adquirir créditos de forma inmediata y a tasas de interés atractivas.

Gráfico 26. Entidades financieras con el mayor monto de crédito.



Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.12.4. Líneas de crédito más utilizadas por los docentes del circuito 01 de la DRE de Pérez Zeledón.

Como se muestra en el gráfico 27, la línea de crédito personal y vivienda son las más buscadas por los docentes del circuito 01. La línea de crédito personal es la más fácil de conseguir y la solución ideal para obtener de forma inmediata liquidez para asumir gastos superfluos o para evitar trámites engorrosos en otro tipo de créditos. Como se mencionó anteriormente, el crédito de vivienda es una de las dos líneas más importantes para el personal docente por cuanto viene a facilitar la obtención de una necesidad básica para la condición humana.

Gráfico 27: Líneas de crédito más utilizadas por los docentes en los últimos cinco años.



4.12.5. Identificación de créditos en dólares

Si bien es cierto, en el año 2013, los créditos de dólares estuvieron a disposición de los consumidores con tasas de interés atractivas, pero en el caso del gremio de los docentes, en este caso no fue de interés. Esto se debe a que las tasas de interés en dólares no eran del agrado y no brindaban la confianza necesaria para adquirir en este tipo de moneda un crédito, a pesar que el dólar estaba estable, es una moneda que puede presentar aumentos considerables de un momento a otro como sucedió en marzo del 2014.

Tal como se muestra en el cuadro 13, solamente cuatro docentes tomaron la decisión de formalizar créditos en dólares, los cuales los utilizaron para la compra de automóvil y de viviendas. Las entidades financieras tres pertenecen al sector privado.

Cuadro 13: Identificación de crédito en dólares, línea utilizada y entidad financiera utilizada.

Descripción	Entrevistados (n=165)
Obtuvieron un crédito en dólares.	165
Si	4
No	141
No aplica	20
Línea de crédito formalizada en dólares.	4
Vehículo	2
Vivienda	1
Hipoteca	1
Entidad Financiera donde formalizaron el crédito en dólares.	4
MB Créditos	1
Banco Nacional	1
Scotiabank	1
Privado	1

Fuente: Gamboa, S. 2014.

4.13. Características personales, laborales y familiar del personal docente del circuito 01 de la Dirección Regional de Pérez Zeledón.

En el cuestionario realizado a los docentes del circuito 01 del Ministerio de Educación Pública, se obtuvo la información de los datos personales de esta población en investigación.

Se observa en el cuadro 14, que las mujeres superan en más de tres cuartas partes, a los hombres. La edad de los docentes se encuentran en porcentajes

casi iguales que oscilan entre los rangos de edades que van de los 30 a 50 años y un porcentaje bajo le corresponde a funcionarios con más de 50 años, los cuales están próximos a pensionarse. Además la mitad, reporta ser casado/a y le sigue quienes manifestaron ser solteros/as.

Cuadro 14: Según sus características personales.

Características	Entrevistados (n=165)
Sexo	100
Masculino	14
Femenino	86
Edad	100
20 a 30 años	21
30 a 40 años	32
40 a 50 años	33
Más de 50 años	14
Estado civil	100
Soltero/a	21
Casado/a	50
Unión libre	10
Divorciado/a	10
Separado/a	1
Viudo/a	1
No respondió	7

Fuente: Gamboa, S. 2014.

Como se indica en el cuadro 15, de los docentes participantes más de la mitad indicaron que cuentan con nombramiento en propiedad, proporcionando al funcionario una estabilidad laboral, ya que cuentan con un trabajo fijo y la opción les favorece a la hora de solicitar un crédito. En cuanto al tiempo que tienen de laborar para el Ministerio de Educación Pública más de la mitad señalaron que tiene más de diez de ser educadores.

Cuadro 15: Según sus características laborales.

Características	Entrevistados (n=165)
Tiempo de laborar para el MEP	100
Menos de 1 año	4
Entre 1 y 3 años	7
Entre 3 y 7 años	13
Entre 7 y 10 años	10
Mas de 10 años	61
No respondió	5
Condición nombramiento	100
Interino	27
Propiedad	69
No respondió	4
Ingreso salario bruto	100
Menos de ¢300.000	4
Entre ¢300.000 - ¢500.000	19
Entre ¢500.000 - ¢800.000	28
Entre ¢800.000 - ¢1.000.000	21
Más de ¢1.000.000	18
No respondió	10

Fuente: Gamboa, S. 2014.

Como se muestra en el cuadro 16, la cantidad de personas que conforman el núcleo familiar de los docentes participantes, indicaron en su mayoría que se encuentra conformada por tres o cuatro personas. Además señalaron que la cantidad de personas que trabajan en el hogar y que presentó más del 50% de las respuestas indicaron que trabajan dos personas en la familia, representando que ambos aportan recursos.

Cuadro 16: Según sus características del núcleo familiar.

Características	Entrevistados (n=165)
Cantidad de personas que conforman el núcleo familiar.	100
1	3
2	12
3	33
4	35
5	10
Más de 6	7
Cantida de personas que trabaja en el hogar	100
1	30
2	60
3	7
4	2
Más de 5	1

Fuente: Gamboa, S. 2014.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

En la investigación realizada a los docentes del Ministerio de Educación Pública del Circuito 01, se concluye que existe un nivel alto de endeudamiento, ya que más de la mitad de los docentes cuenta con dos o más créditos formalizados y el promedio de deuda que traen consigo va entre los cinco millones de colones en adelante. La línea de crédito personal es la más formalizada por los docentes del circuito 01 en los últimos cinco años, esto se debe que este tipo de línea es de fácil acceso y los requisitos solicitados son los mínimos establecidos por las entidades y vienen a solventar la necesidad presentada, además de ser una forma ágil de obtener dinero inmediato. Al igual, los funcionarios de las entidades financieras entrevistadas señalan que la línea de crédito más utilizada en la entidad es el crédito personal ya que las personas buscan el crédito, por su facilidad de adquirirlo y poca documentación. La línea de crédito que presenta el mayor monto le corresponde a la vivienda por cuanto viene a facilitar la obtención de una necesidad básica para la condición humana como lo es tener casa propia. La entidad que presenta el mayor monto de crédito y al igual es la entidad financiera más utilizada para formalizar un crédito le corresponde a Caja de Ahorro y Préstamo del ANDE, en esta entidad financiera se encuentran afiliados todos los docentes que pertenecen al Ministerio de Educación Pública.

Se identificó que existe un alto conocimiento de las entidades financieras presentes en la región, en su mayoría un alto porcentaje señalaron que entre las instituciones más conocidas se encuentra el Banco Popular, Coopealianza R.L. y Caja de Ahorro y Préstamo ANDE.

Se identificó que las líneas de crédito que más conocen y que ofrecen las instituciones; señalaron en su mayoría que los créditos de vivienda y de salud son los más conocidos. Estas líneas de crédito vienen a cubrir una situación imprevista, o una oportunidad de obtener casa propia y así mejorar su calidad de vida.

En conclusión se mostró que los docentes mencionaron que las líneas de crédito de vivienda y de salud son las más necesarias, que de acuerdo a la necesidad de obtener un lugar adecuado y la posibilidad de desarrollar un proyecto de vida personal y familiar, como es tener su propia vivienda. Una enfermedad inesperada, un accidente, es la causa de que el crédito de salud sea la otra opción más importante.

Se concluye que en cuanto a la percepción, conocimiento y la opinión del nivel de información que brindan las entidades financieras a sus clientes en su mayoría dieron a conocer que si conocían y en un porcentaje alto indicaron que si brindaban la información suficiente para obtener un crédito y los requisitos que sobrelleva la formalización: cobros asociados, gastos, tasas de interés, plazos, intereses u otros.

Se identificó en la investigación que la razón y el grado de importancia a la hora de elegir una entidad financiera o formalizar una línea de crédito fueron las tasas bajas de interés y la facilidad del trámite. Que es analizada con mucha rigurosidad, porque mediante esta variable se conoce el monto del pago o el tiempo que se va pagar, ya sea esta fijo o fluctuante.

El factor más importante y la opción que más analizan para determinar elegir un crédito fueron las tasas bajas de interés, ya que más del 50% de los participantes lo indicaron así, en vista que es importante porque proporciona el monto de la cuota a pagar.

Se mostró que la principal razón para acceder a un crédito fue la oportunidad de obtener un bien o un servicio aunado a la otra razón indicados por los consultados que son las tasas bajas de interés. Lo cual proporciona la mayor motivación para la obtención de crédito.

En cuanto a realizar una refundición de deudas más del 60% de los indicaron que si lo haría, ya que este viene a reestructurar las deudas contraídas en una

sola y así obtener una cuota más accesible y mediante esta línea les brinda más liquidez.

Se encontró que un alto porcentaje de los docentes se acercó por voluntad propia a las oficinas de las entidades financieras para conocer de las ofertas crediticias que presentaban, por lo que la decisión de formalizar un crédito fue dicha visita. Lo cual nos lleva a analizar que las estrategias utilizadas por las empresas crediticias no influye en la decisión, sino más bien la situación socioeconómica que vive actualmente el docente.

Se concluye que los créditos han sido importantes para los docentes porque indicaron que son una necesidad hoy en día y el impacto ha sido positivo porque ha venido a solventar situaciones económicas que de otra manera (pago de contado) no se podría realizar.

Se demuestra que de acuerdo a la opinión de los docentes un alto endeudamiento en las personas provoca en las personas problemas económicos graves, esto debido a que un alto porcentaje de participantes indicó que tiene más de un crédito formalizado. Viniendo a contribuir a la inestabilidad emocional y al desarrollo normal de las actividades cotidianas que los rodea

Así mismo, más de la mitad de los participantes opinó que si pudieran devolver el tiempo atrás, no se endeudarían de la misma forma de como lo están, ya que los créditos les ha generado menor liquidez para cubrir sus necesidades

Por otro lado se observó que los créditos que ellos no recomendarían formalizar serían las líneas de crédito de viajes y personales, por cuanto los ven como innecesarios y no importantes para adquirir una deuda y contribuye al consumismo excesivo.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda organizar un presupuesto de ingresos y egresos, en el cual se determinen cuáles son sus gastos prioritarios; tratando de minimizar los gastos superfluos con lo cual se aumente su liquidez para evitar endeudarse más.

Si la decisión de solicitar un crédito es inminente, se recomienda al docente que se informe de una forma amplia sobre las líneas de créditos existente y determine cuál es la más apropiada para cubrir su situación, recuérdese que existen líneas de crédito múltiples las cuales pueden ayudar a minimizar el pago y así mantener una liquidez adecuada.

Es recomendable que el docente al momento de tener una necesidad de obtener un crédito, se informe con la mayor cantidad de entidades financieras posibles, por cuanto actualmente existen un amplio sector financiero, que brinda una amplia gama de líneas crediticias y que en muchos casos, los solicitantes no las conocen.

Se recomienda en aquellos créditos para viajes o vacaciones se planifiquen con anticipación, con lo cual se logre efectuar un ahorro previo, el cual minimice el monto a pedir o bien no utilizar esa línea de crédito.

Adquirir una línea de ahorro que ofrezcan las entidades financieras ya sea a un plazo determinado, o “a la vista”, que le ayude a obtener un fondo, que pueda ser utilizado en el momento que lo necesite y así no lograr no endeudarse.

Si está en una situación financiera incómoda o está a punto de tener una condición económica difícil, se recomienda que se acerque a la entidad financiera para que trate de negociar mejores condiciones que se adapten a su situación actual, o buscar una readecuación de sus deudas en una sola operación de largo plazo que les permita mejorar y mantener un flujo de caja positivo en forma sostenida, no solamente para cubrir su cuota de crédito, sino también, que le dé la posibilidad de generar algún ahorro desde la formalización de la operación o cuando se den futuros incrementos en sus

salarios, lo cual favorece para solventar imprevistos o realizar aplicaciones extraordinarias a la deuda adquirida.

Bibliografía.

Alazne M, A., Gibaja M, J. y García A, I. (2009). Un estudio sobre el endeudamiento del consumidor: el caso de los hogares vascos. [Versión electrónica]. Estudios de Economía Aplicada Vol.27-2, Págs. 463-500.

Andino M. (2001). Correspondencia y Documentación Comercial. Tegucigalpa.

Añez, M. (2009) Aspectos básicos del análisis de crédito. Argentina.

Blanco L., M. (2008). Consumo, dinero y riqueza. España.

Brachfiel P. (2009) Cobro de impagos y recuperación de deudas: guía práctica para la recuperación de deudas. España.

Brachfiel P. (2009). Una visión del crédito interempresarial. Blog Morosologo asociado. España. Consultado el: 15-11-2013. En <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/financiacion-extrabancaria-para-las-empresas>

Brenes Q., C. (2013, Setiembre 01). Bancos tienen clientes fieles. El Financiero. [En línea]. Español. Disponible:http://www.elfinancierocr.com/negocios/Perfil_del_Consumidor_2013-Unimer-Inteligencia_Financiera-Bancos-Finanzas_0_364163629.html

Brenes Q., C. (2013, Setiembre 01). Bancos tienen clientes fieles. Gráficos Endeudados. El Financiero. [En línea]. Español. Disponible: http://www.elfinancierocr.com/negocios/Perfil_del_Consumidor_2013-

Unimer-Inteligencia_Financiera-Bancos-Finanzas_12_364283592.html

Cimadamore A. y Lizárraga F. (2008) La Economía Política de la Pobreza. Universidad de Texas.

Clínica y Salud. (2007) Volumen 17 N°1 Año 2006. Colegio oficial de Psicólogos de Madrid. España.

Cruz R., M. (2013). Manual de riesgos psicosociales: el estrés y el síndrome de Burnout. España.

Dengo O, M. 2006. Educación Costarricense. Costa Rica. EUNED.

Díaz R, E. (2011) Crédito Bancario Responsable. Spanish. Actualidad Jurídica (1578-956X), 224-228.

Díez S. (2010). Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa. Gestión Empresarial. Vigo, España.

Echeverría G. (2009). Evolución de los medios de comunicación. Argentina.

Espinar R, E. (2006) Introducción a la sociología de la comunicación. España. Universidad de Alicante.

Estado de la Nación. (2011). Desempeño de la educación General Básica y el ciclo diversificado. Capítulo 3. . [En línea]. Español. Disponible:

http://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacion/004/8-Cap-3.pdf

Figuroa A. (2011). La desigualdad del ingreso y los mercados de crédito. Chile.

Fuentes M. (2011). Como Saldar tus deudas. Vol. 19. Issue 6. 32-34.2p.

Garzarelli J. (2009). La motivación en el deporte. Argentina.

Gil L, M. (2007), Psicología social: un compromiso aplicado a la salud. España. Introducción a la sociología de la comunicación. Prensas Universitarias de Zaragoza

González, M y León J. (2007) Análisis del endeudamiento de los hogares colombianos. Colombia. Desarrollo y Sociedad.

Granda E, R. (2011) Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3ª.ed) Colombia.

Granda E, R. (2011) Manual de control interno: sectores público, privado y solidario. (3ª-ed). Colombia.

Gutiérrez, M., & Martín, F. (2011). ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA TOMA DE DECISIONES DE AHORRO O ENDEUDAMIENTO EN PERIODOS DE CRISIS ECONÓMICA. (Spanish).Investigación Operacional, 32(1), 53-66.

Hernández A., M. (1996). El crédito bancario en Costa Rica: una perspectiva de análisis. 3era. Reimp.de la ed. San José, C.R.: EUNED

Jaramillo B, F. (2010), Valoración de Empresas. Colombia. Economía

Financiera

Lazzati S. (2009). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. Argentina.

Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Consultado: <http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?pagina=servicios/documentos/MarcoLegal/Leyes/1644.htm>

Marín H., S. y Martínez G., J. (2003) *Contabilidad bancaria: financiera, de gestión y auditoría*. Biblioteca Master de la Universidad de Cantabria.

Mayorga L., G. (2011, Setiembre 25). Deudas cubren 29% del ingreso. *El Financiero*. [En línea]. Español. Edición 836. Disponible: http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2011/septiembre/25/finanzas2910712.html

Mayorga L., G. (2012, Marzo 25) 56% Vive sin deudas. *El Financiero*. [En línea]. Español. Edición 842. Disponible: http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2012/marzo/25/inteligencia2959443.html

Morales D., T. y Baeza L., W. (2010). *Mejores prácticas de educación financiera aplicadas a productos de crédito en el mercado chileno*. Chile. Universidad de Santiago de Chile.

Miranda L, M. (2012). *Análisis de productos y servicios de financiación (UF0337)*. España.

Moreno P, Macías, N.A., Morales, A.N., Leticia, F. (2011) *Manual de Práctica básica: motivación y emoción (2a.ed)* México.

Normas para regular la publicidad de los servicios financieros que ofrecen las entidades y grupos financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras. Disponible: http://www.colper.or.cr/app/cms/www/index.php?id_menu=39

Organización Mundial de la Salud. (2009). 47.a Edición. Consultado 09-08-2014. Disponible: <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/basic-documents-47-sp.pdf>

Parkin M. (2004) Economics. (Spanish Translation) 6th Edition

Peña M., J. Macías N., N. y Morales A., F. (2011) Manual de práctica básica: motivación y emoción (2ª.ed) México.

Pichardo M., A. (1993). Evaluación del impacto social: El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste. Colección desarrollo Social. Universidad de Texas.

Proyecto de investigación DIPUV N°19/99. (Junio 1999- Mayo 2000) Endeudamiento de los consumidores de Valparaiso Metropolitano. Consultado: 9-8-2014. Disponible: <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>

Revista de Antiguos Alumnos del IEEM (2009) Consultado 20-11-2014. En: <http://socrates.ieem.edu.uy/wp-content/uploads/2011/10/interes.pdf>

Rodríguez V, Andrea (2014) Endeudamiento de educadores supera el límite recomendado por la banca. Disponible : http://www.elfinancierocr.com/finanzas/Nivel-endeudamiento-educadores-excesivo-expertos_0_527347275.html

Saavedra G. L., y Saavedra G. J. Modelo para medir el riesgo de crédito de la Banca. (Spanisch).

Said H, E. (2010) TIC, Comunicación y periodismo digital. Barranquilla Colombia. Tomo II. Escenarios de enseñanza y Ciberperiodismo.

Samper L. (2009). Liquida tus deudas. (Spanish). México. Vol. 17 Issue 5, p18-22. 3p.

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2004). Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económicos. Consultado: 09-08-2014. Disponible:
<http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/Normativa/NormativaPrudencial/Reglamento%201-05/Sugef%2001-05.pdf>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2004). Glosario de términos: Crédito. Consultado: 09-08-2014. Disponible:
<http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/normativa/glosario/glosarioh.html#Crédito>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2004). Glosario de términos: Crédito. Consultado: 09-08-2014. Disponible:
<http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?pagina=servicios/documentos/Normativa/normativaprudencial/reglamento%2010-07/SUGEF%2010-07.pdf>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2013). Lista de Entidades Sujetas a Fiscalización de la SUGEF. Consultado: 09-08-2014. Disponible:
<http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/entidades/default.asp?Padre=2>

Superintendencia General de Entidades Financieras. (2005). Acuerdo SUGEF 5-04 Reglamento para la calificación de deudores. Consultado: 09-08-2014. Disponible: <http://www.sugef.fi.cr/servicios/documentos/Normativa/normativaprudencial/Reglamento%205-04/SUGEF%2005-04.pdf>

Toro B., D; Hoyos W., H y Ramírez O., H. (2012) Sistema financiero Colombiano. Colombia.

Válek B, M (2007). Autoestima y motivaciones sociales en estudiantes de Educación Superior. Venezuela. B-Universidad Rafael Urdaneta.

Verón C., R. (2010) Endeudamiento y Salud. Capítulo 4. Universidad de las Américas Puebla. México. Consultado el 10-09-2013. Disponible. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lec/veron_c_ri/capitulo4.pdf

ANEXOS

ANÁLISIS DE LAS SITUACIONES QUE SE PRESENTA AL ENDEUDARSE	Consecutivo Proceso #
<p>Reciban un atento saludo de mi parte, Mi nombre es Sidey Gamboa, estudiante de la Universidad Nacional, Región Brunca, estoy realizando un cuestionario, con el objetivo de analizar las causas que motivaron a utilizar créditos y el impacto que tienen estos en las personas.</p> <p>Toda la información que usted brinde será absolutamente confidencial y se utilizará sólo con fines estadísticos, además será de gran utilidad para desarrollar con éxito la tesis de graduación de Licenciatura en Administración con Énfasis en Finanzas.</p>	
DATOS DEL PARTICIPANTE	
Nombre:	
Institución:	
Fecha:	Hora inicio:

I. Cuestionario

MODULO 1 Entidades Financieras

E1 De las siguientes entidades financieras. ¿Cuál o cuáles conoce?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Banco Nacional de Costa Rica | <input type="checkbox"/> COOPEALIANZA R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco de Costa Rica | <input type="checkbox"/> Coopeande N°1 R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco Popular y de Desarrollo Comunal | <input type="checkbox"/> Coopemep R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco BAC San José, S.A. | <input type="checkbox"/> Coopenae R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco Citibank de Costa Rica, S.A. | <input type="checkbox"/> Grupo Mutual Alajuela |
| <input type="checkbox"/> Banco Davivienda (Costa Rica)S. | <input type="checkbox"/> Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE. |
| <input type="checkbox"/> Scotiabank de Costa Rica S. A | <input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? _____ |

E2 ¿Cuáles de las siguientes líneas de crédito conoce usted?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Consumo | <input type="checkbox"/> Personal |
| <input type="checkbox"/> Vivienda | <input type="checkbox"/> Negocio |
| <input type="checkbox"/> Vehículo | <input type="checkbox"/> Estudio |
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> Viaje |
| <input type="checkbox"/> Refundición de deudas | <input type="checkbox"/> Readecuación de deudas |
| <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál? _____ | <input type="checkbox"/> NR |

E3 De los siguientes tipos de créditos ¿Qué tan necesario encuentra usted formalizar ese crédito? En una escala de 1 a 10, donde **1 es innecesario** y **10 muy necesario**

- | | |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Consumo | <input type="checkbox"/> Personal |
| <input type="checkbox"/> Vivienda | <input type="checkbox"/> Negocio |
| <input type="checkbox"/> Vehículo | <input type="checkbox"/> Estudio |
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> Viaje |
| <input type="checkbox"/> Refundición de deudas | |

E4 ¿Cuáles líneas de crédito ha utilizado en los últimos cinco años?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Consumo | <input type="checkbox"/> Personal |
| <input type="checkbox"/> Vivienda | <input type="checkbox"/> Negocio |
| <input type="checkbox"/> Vehículo | <input type="checkbox"/> Estudio |
| <input type="checkbox"/> Salud | <input type="checkbox"/> Viaje |
| <input type="checkbox"/> Refundición de deudas | <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál? _____ |
| | <input type="checkbox"/> Ninguno. (Pase a la pregunta F7) |

E5 En los últimos cinco años: ¿dónde ha realizado las solicitudes de crédito?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Banco Nacional de Costa Rica | <input type="checkbox"/> COOPEALIANZA R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco de Costa Rica | <input type="checkbox"/> Coopeande N°1 R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco Popular y de Desarrollo Comunal | <input type="checkbox"/> Coopemep R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco BAC San José, S.A. | <input type="checkbox"/> Coopenae R.L. |
| <input type="checkbox"/> Banco Citibank de Costa Rica, S.A. | <input type="checkbox"/> Grupo Mutual Alajuela |
| <input type="checkbox"/> Banco Davivienda (Costa Rica)S. | <input type="checkbox"/> Caja de Ahorro y Préstamo de la ANDE. |
| <input type="checkbox"/> Scotiabank de Costa Rica S. A | <input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? _____ |

E6 ¿Cuál es el monto promedio de crédito solicitado en los últimos cinco años?

- 0 a ¢1.000.000
- ¢1.000.000 - ¢5.000.000
- ¢5.000.000 - ¢10.000.000
- ¢10.000.000 - ¢15.000.000
- ¢15.000.000 - ¢20.000.000
- Más de ¢20.000.000
- NR

MODULO 2 Factores críticos

F7 ¿Es usted una persona que se informa sobre los requisitos que sobrelleva formalizar un crédito o servir de fiador en un crédito?

- Si
- No (**Pase a la pregunta O13**)

F8. De los siguientes cobros mensuales de los créditos formalizados, donde **1 es poco conocimiento** y **10 es mucho conocimiento** ¿Cuál es el grado de conocimiento de los siguientes factores?

- Conoce las tasas de interés
- Conoce los Intereses moratorios
- Conoce los gastos de administración
- Ninguna de las anteriores

F 9 ¿Considera usted que las entidades financieras brindan la información suficiente sobre los requisitos para formalizar un crédito?

- Si
- No

F10 A la hora de realizar el crédito la entidad financiera le explica sobre los intereses, gastos, costos administrativos, honorarios y comisión por la formalización del crédito.

- Si
- No

F11 En los últimos cinco años ¿Cuáles ha sido el grado importancia a la hora de elegir una entidad financiera?

- Adquirir bienes de consumo
- Tasas bajas de interés
- Plazos
- Nuevas ofertas de financiación
- Urgencia financiera
- Otro
- Ns/Nr

F12 Al solicitar un crédito en alguna entidad financiera ¿Cuáles son las razones para realizarlo?

- Facilidad del trámite
- Dinero inmediato
- Poco requisitos
- Otros
- Ns/Nr

MÓDULO 3 OFERTA CREDITICIA

O13 ¿Cuál o cuáles han sido los medios utilizados para enterarse de las ofertas crediticias que realizan las entidades financieras?

- Publicidad
- Sus Propios medios
- Visitas funcionarios de las entidades
- Otro
- NR

O14 ¿Cuál o cuáles han sido los medios de comunicación para enterarse de la Oferta crediticia que brindan las Entidades Financieras?

- Televisión
- Radio
- Periódico
- Boletines informativos
- Llamadas telefónicas
- Mensajes de texto
- Oficina de la institución financiera
- Visitas funcionarios al trabajo
- Visitas funcionarios al hogar
- Otro ¿Cuál? _____

O15 ¿En los últimos años la decisión de formalizar un crédito ha mediado alguno de los siguientes factores?

- Publicidad
- Visitas funcionarios de las entidades al hogar
- Visitas funcionarios de las entidades al lugar trabajo
- Personal
- Otro
- Ninguno (**pase a la pregunta I18**)
- NR

O16 ¿Para la toma decisiones para realizar un crédito han mediado los medios de comunicación brindadas por las Entidades Financieras?

- Si
- No

O17 Al formalizar las solicitudes de crédito ¿Dónde le han realizado el trámite de la documentación?

- Oficinas de la Entidad
- Lugar de trabajo
- Casa de habitación
- Otros
- NR

MÓDULO 4 IMPACTO

I18 ¿Considera que el adquirir un crédito es una necesidad hoy en día?

- Si
- No (**Pase pregunta N° 20**)

I19 ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido el endeudamiento en su caso?

- Positivo
- Negativo
- Otro. _____

I20 En su opinión: en una escala del 1 a 10. Donde **1 significa nada** y **10 significa mucho**.
¿Un alto nivel de endeudamiento de las personas puede provocar:

I21

En

su

Problemas personales ____	Problemas social ____
Problemas familiares ____	Problemas económico ____
Problemas salud ____	Problemas en lo laboral ____

opinión ¿Cuáles serían los créditos que usted no recomendaría realizar?

I22 Si usted tuviera la posibilidad de regresar en el tiempo atrás ¿Se endeudaría de la misma forma?

- Si
- No
- N/A

MÓDULO 5 Tipos de créditos

T23 ¿A la hora de solicitar un crédito cual es la opción que más analiza?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tasas de interés | <input type="checkbox"/> Otro |
| <input type="checkbox"/> Plazos | <input type="checkbox"/> Ns/Nr |
| <input type="checkbox"/> Monto | <input type="checkbox"/> N/A (pase a la pregunta D33) |

T24 ¿De los siguientes factores cuales han mediado para determinar elegir un crédito?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tasas bajas de interés en colones | <input type="checkbox"/> Aumento de ingresos |
| <input type="checkbox"/> Tasas bajas de interés en dólares | <input type="checkbox"/> Otros _____ () |
| <input type="checkbox"/> Nuevas ofertas de financiación | NR |

T25 ¿Cuál o cuáles fueron las razones principales por la que accedió al crédito?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oportunidad de acceder a un bien o servicio | <input type="checkbox"/> Imprevisto |
| <input type="checkbox"/> Tasas bajas de interés | <input type="checkbox"/> Otro _____ |
| <input type="checkbox"/> Acceso inmediato a dinero | |

T26 ¿En los últimos cinco años ha efectuado algún crédito en dólares?

- Si
 No (Pase pregunta N° T29)

T27 Si la respuesta fue afirmativa ¿qué tipo de crédito formalizó? _____

T28 ¿Cuál entidad financiera realizó el crédito en dólares? _____

T29 Si posee uno o más créditos y tiene la disponibilidad de cancelar todas las deudas que usted tiene, ¿Realizaría una refundición de deudas?

- Si
 No
 N/A

T30 ¿De las entidades financieras cuál es la que posee el crédito con mayor monto?

T31 ¿Con cuántos créditos cuenta actualmente?

- (1) (2) (3) (4) () Más de 5

T32 ¿Cuál es el tipo de crédito que presente el mayor monto de deuda?

MÓDULO 6 DEMOGRÁFICO

D33 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para el Ministerio de Educación Pública?

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 7 años
- Entre 7 y 10 años
- Más de 10 años

D34 Su condición de nombramiento:

- Interino
- Propietario

D35 Género

- Femenino
- Masculino

D36 Edad en años cumplidos _____

D37 Estado Civil

- Soltero
- Casado
- Unión libre
- Divorciado

D38 ¿Cuántas personas conforman su núcleo familiar? _____

D39 ¿Cuántas personas trabajan en el hogar? _____

D40 Aproximadamente ¿Cuál es el ingreso mensual bruto?

- Menos de ¢300.000
- Entre ¢300.000 - ¢500.000
- Entre ¢500.000 - ¢800.000
- Entre ¢800.000 - ¢1.000.000
- Más de ¢1.000.000
- NR

