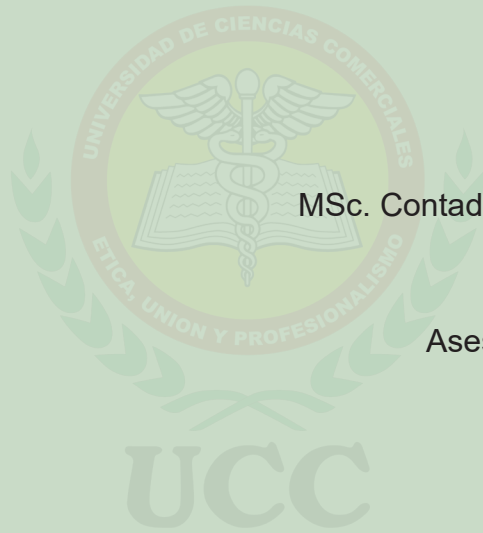


DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE INFORMACIÓN FINANCIERA Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE ZONA FRANCA DE LEÓN, 2024.

DIAGNOSIS OF THE LEVEL OF KNOWLEDGE REGARDING FINANCIAL INFORMATION AND USE OF CREDIT CARDS, IN EMPLOYEES OF A LEÓN FREE ZONE COMPANY, 2024.



Constantino Portocarrero Berrios.
MSc. Contaduría y Finanzas Públicas. UCC Nicaragua.
constantino.portocarrero@ucc.edu.ni

Asesor: MSc. Ana Patricia Aragón Benavides.

RESUMEN:

La presente investigación es evaluó el comportamiento de los colaboradores de empresa de zona franca de la ciudad de León, en relación con el nivel de conocimiento de información financiera y uso de tarjetas de crédito proporcionadas por instituciones bancarias. Se explorarán dinámicas, tendencias y actitudes, analizando aspectos como la frecuencia y tipos de transacciones, así como percepciones y hábitos financieros subyacentes. A través de la recopilación y análisis de datos, se busca proporcionar una visión integral del comportamiento financiero de los trabajadores, explorando posibles correlaciones entre el uso de tarjetas de crédito y variables como el conocimiento sobre su manejo. La metodología utilizada se basa en enfoque cuantitativos, permitiendo una evaluación objetiva de los datos recopilados mediante técnicas estadísticas. Con enfoque de corte transversal ya que el periodo establecido para su realización fue de enero a marzo de 2024. Un resultado que es concluyente es el hecho de que solo un pequeño porcentaje de la población en estudio se considera informado sobre el manejo de tarjetas de crédito, mientras que un número significativo no se siente informado y dice conocer solamente lo básico. En conclusión, la mayoría de los encuestados tiene un conocimiento limitado sobre términos básicos relacionados con las tarjetas de crédito, como la fecha de corte/pago, comisiones por desembolsos, intereses y otros. Esto indica una necesidad de informarse y tener el mayor conocimiento financiero por parte de los usuarios de tarjetas de crédito para que la toma decisiones en cuanto al uso de estas, sea

acertada y evaluada con responsabilidad.

PALABRAS CLAVES:

Tarjeta de crédito, uso, conocimientos, decisiones, comportamiento.

ABSTRACT:

This research evaluated the behavior of the employees of the free zone company in the city of León, in relation to the level of knowledge of financial information and use of credit cards provided by banking institutions. Dynamics, trends and attitudes will be explored, analyzing aspects such as the frequency and types of transactions, as well as underlying financial perceptions and habits. Through data collection and analysis, it seeks to provide a comprehensive view of workers' financial behavior, exploring possible correlations between the use of credit cards and variables such as knowledge about their management. The methodology used is based on quantitative approaches, allowing an objective evaluation of the data collected using statistical techniques. With a cross-sectional approach, since the period established for its realization was from January to March 2024. A result that is conclusive is the fact that only a small percentage of the study population considers themselves informed about the use of credit cards, while a significant number do not feel informed and say they know only the basics. In conclusion, most respondents have limited knowledge about basic credit card-related terms, such as cut-off/payment date, disbursement fees, interest, and others. This indicates a need for credit card users to be informed and have the greatest financial knowledge so that decisions regarding the use of these are correct and

evaluated responsibly.

KEYWORDS:

Credit card, use, knowledge, decisions, behavior.

INTRODUCCIÓN

En era de monedas virtuales, comercio electrónico y transacciones financieras a distancia; el acceso a productos financieros, especialmente a las tarjetas de crédito, ha experimentado un notable aumento, ofreciendo a las personas una herramienta versátil para gestionar sus transacciones y necesidades financieras. En este contexto, la evaluación del comportamiento de los empleados de la empresa de Zona Franca en la ciudad de León adquiere una importancia sustancial.

El propósito de esta investigación es realizar una evaluación del comportamiento de los colaboradores empresa de zona franca de la ciudad de León, de acuerdo con el uso de tarjetas de crédito proporcionadas por instituciones financieras, explorando las dinámicas, tendencias y actitudes de los empleados empresa de zona franca de la ciudad de León con la gestión de tarjetas de crédito, se analizarán diversos aspectos, desde la frecuencia y los tipos de transacciones realizadas hasta las percepciones y hábitos financieros que subyacen en estas prácticas con el fin de capturar de manera precisa las dinámicas financieras y los patrones de gasto en este intervalo temporal.

A través de la recopilación y análisis e interpretación de datos, este estudio proporcionará una visión integral del comportamiento financiero de los

trabajadores empresa de zona franca de la ciudad de León, se explorarán posibles correlaciones entre el uso de tarjetas de crédito y variables como el nivel de conocimiento sobre el correcto manejo de la tarjeta, entre otros. La gestión responsable de las tarjetas de crédito es esencial para evitar endeudamientos excesivos y desarrollar hábitos financieros saludables que perduren en su vida profesional y personal.

La metodología empleada en este análisis se basa en enfoques cuantitativos, que permiten una evaluación sistemática y objetiva de los datos recopilados al utilizar técnicas estadísticas rigurosas, se busca identificar patrones, correlaciones y posibles factores predictivos que puedan afectar el comportamiento financiero de los empleados en relación con el uso de tarjetas de crédito.

El resultado más concluyente de esta investigación es el hecho de que solo un pequeño porcentaje de la población en estudio se considera informado sobre el manejo de tarjetas de crédito, mientras que un número significativo no se siente informado y dice conocer solamente lo básico. En conclusión, la mayoría de los encuestados tiene un conocimiento limitado sobre términos básicos relacionados con las tarjetas de crédito, como la fecha de corte/pago, comisiones por desembolsos, intereses y otros. Esto indica una necesidad de informarse y tener el mayor conocimiento financiero por parte de los usuarios de tarjetas de crédito para que la toma decisiones en cuanto al uso de estas, sea

acertada y evaluada con responsabilidad.

MARCO DE REFERENCIA

El tema en desarrollo es relevante en el ámbito financiero y educativo. Ante la creciente disponibilidad de productos financieros, es esencial comprender el comportamiento, gestión y patrones de gastos estas herramientas para tomar decisiones informadas y evitar situaciones de endeudamiento problemáticas.

La literatura destaca la importancia de la educación financiera en la toma de decisiones relacionadas con las tarjetas de crédito. El estudio sugiere que los consumidores mejor informados tienden a gestionar de manera más efectiva sus tarjetas, evitando deudas excesivas y comprendiendo mejor los términos y condiciones, reconoce la importancia de la educación financiera en aras de la inclusión financiera y el papel fundamental que pueden desempeñar los supervisores de seguros para promover la educación del consumidor.

Se determinó que el papel de la información en la toma de decisiones financieras es reducido o inexistente debido al comportamiento psicológico (sesgos cognitivos), exceso de confianza o capacidad cognitiva limitada. (Voss, 2015).

Teoría de la educación financiera

Esta teoría plantea que los conocimientos financieros permiten entender el funcionamiento del dinero, tanto a nivel país como a nivel individual o familiar, y proporciona las herramientas necesarias para llevar una gestión adecuada de las finanzas personales, ahorro e inversiones, para

garantizar una buena calidad de vida presente y futura. (Díaz, 2021).

Teoría del Riesgo Percibido

Esta teoría sostiene que las personas toman decisiones basadas en su percepción de riesgo, viene a decir que un usuario decidirá comprar o no un producto en base al riesgo que considere que tiene la adquisición del mismo.

Es decir, si comprar un producto puede suponer un gran (económico, social, etc.) es más probable que se decida no adquirirlo. O, como mínimo, que la decisión de compra lleve más tiempo que si el producto que se va a adquirir no supone ningún riesgo. (Sánchez, 2014).

METODOLOGÍA

El tipo de investigación se presenta bajo varios enfoques: según su propósito se clasifica como una investigación aplicada, este tipo de investigación se realiza con el propósito de resolver problemas específicos o aplicar los resultados de la investigación para abordar situaciones prácticas. Por su nivel de profundidad la presente investigación es de carácter descriptivo, este tipo de investigación busca exponer el mayor número de detalles posibles para tener una imagen completa de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar causas ni consecuencias. Mide las características, observa la configuración y los procesos que componen los hechos, sin pararse a valorarlos. Ahora bien, según la naturaleza de los datos y la recopilación en definitiva es una investigación cuantitativa de carácter transversal, la cual se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de diferentes procedimientos

sustentados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia. Los resultados son generalizables, se basan en la estadística.

Población

La población del presente estudio está conformada por todos los colaboradores las diferentes áreas que conforman la empresa de zona franca ubicada en la zona sur este de la ciudad de León, en el periodo comprendido de enero a marzo del 2024, se registran como trabajadores activos 3,000 personas.

Muestra

Se utilizó un método de muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar una muestra representativa de 100 colaboradores de la población objeto, usando criterios de inclusión y exclusión.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizó un cuestionario con 12 preguntas en total, 11 preguntas con escala de Likert y 1 preguntas con respuesta de selección múltiple.

Procesamiento de datos y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de datos se hicieron uso de los siguientes software y herramientas:

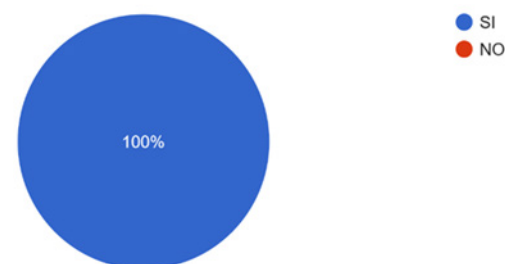
SPSS: Se empleó SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para realizar análisis estadísticos de los datos obtenidos de la encuesta aplicada. Este software permitió manejar grandes conjuntos de datos, realizar análisis descriptivos e inferenciales, y generar gráficos y tablas que

facilitaron la interpretación de los resultados. Las pruebas estadísticas realizadas ayudaron a validar las hipótesis y a obtener conclusiones significativas a partir de los datos recopilados. Microsoft Word: Se utilizó Microsoft Word para redactar el informe de investigación. Este software facilitó la elaboración de un documento estructurado y profesional, permitiendo la integración de texto, tablas, gráficos y referencias bibliográficas. Word también se usó para la edición y revisión de los textos, asegurando la claridad y coherencia en la presentación de los hallazgos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Figura 1

¿Posee una tarjeta de crédito BAC, Banpro o Lafise Bancentro

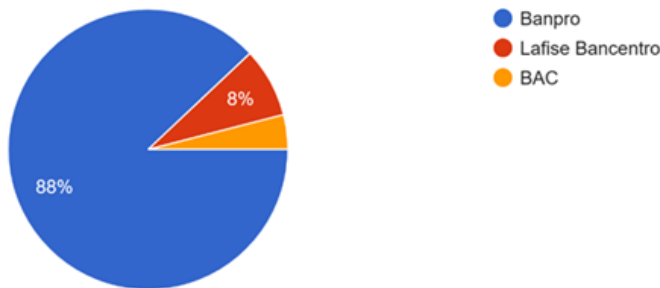


Fuente: Elaboración propia

La respuesta a esta pregunta permite considerar que se tomó de criterio de inclusión en esta investigación solamente a las personas que utilizan actualmente algunas de las tarjetas de crédito de las principales entidades bancarias del municipio de León.

Figura 2

En caso afirmativo, indique la entidad de la tarjeta de crédito que posee.



Fuente: Elaboración propia

De los encuestados el 88% cuenta con tarjeta de crédito Banpro, el 8% tarjeta emitida por Lafise y el 4% por BAC. Es importante aclarar que la entidad bancaria con mayor presencia en el entorno empresarial y comercial del municipio de León es Banpro.

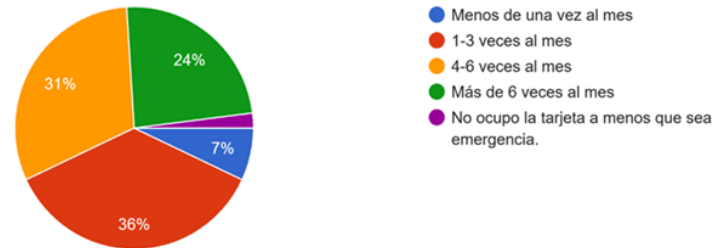
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con el objetivo de analizar la situación del proceso actual de solicitud de préstamo de equipos tecnológicos en UCC campus León, se realizó entrevista al ingeniero Renzo Calderón, responsable de Soporte Técnico, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

-Se dispone de varios recursos tecnológicos

Figura 3

Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito en un mes

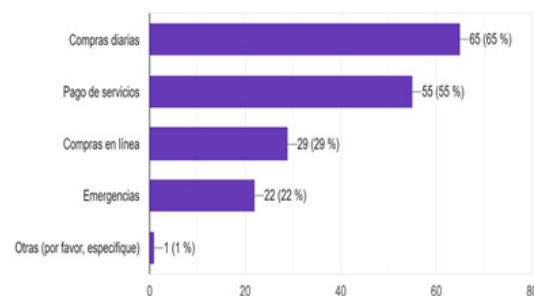


Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos al consultar sobre la frecuencia de uso de la tarjeta de crédito, el 36% utiliza la de 1-3 veces al mes, seguido del 31% dándole uso de 4-6 al mes, el 24% más de seis veces al mes, solamente el 7% menos de una vez al mes y el 2% no la ocupa a menos de presentarse una emergencia. Es significativo considerar que el 55 % de la población en estudio utiliza continuamente el dispositivo de pago electrónico, lo que indica que se recurre con mucha frecuencia al uso del crédito.

Figura 4

¿Cuáles son los principales motivos por los que utiliza su tarjeta de crédito?



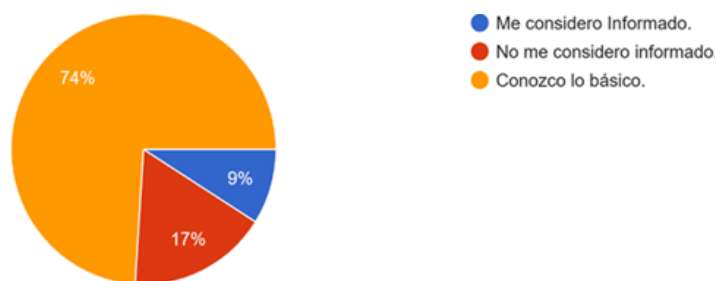
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta sobre los motivos del uso de la tarjeta de

crédito el 65% respondió utilizarla para compras diarias, un 55% para pago de servicios, seguido del 29% para compras en línea, el 22% respondió usarla para emergencias y el 1% para otros usos. Este resultado permite afirmar que el uso de esta modalidad de financiación es de mucha utilidad y frecuencia de uso entre la población en estudio.

Figura 5

¿Se considera informado sobre los términos y condiciones del uso de su tarjeta de crédito?

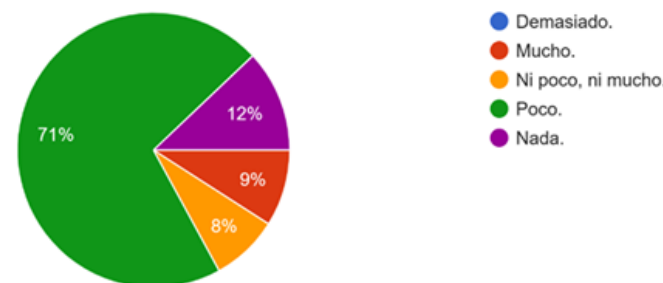


Fuente: Elaboración propia

Considerando la pregunta sobre el nivel de información que poseen los usuarios de tarjetas de crédito, el 74% dice conocer lo básico, el 17% no se considera informado y solamente el 9% se considera informado. Entendiendo por básico muy poca información relevante en relación con las tasas de interés, comisiones, membresía, recargos por mora.... y otros. El ingeniero Calderón considera que, para mejorar el proceso, se sugiere implementar un sistema donde tanto docentes como coordinadores puedan gestionar las solicitudes de equipos.

Figura 6

¿Has recibido algún tipo de información financiera por parte de la entidad emisora de la tarjeta de crédito, sobre el uso responsable de esta?

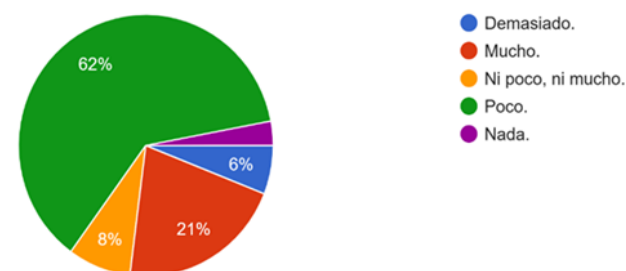


Fuente: Elaboración propia

Sobre el tipo de información financiera recibida por parte de las entidades bancarias, los tarjetahabientes responden en un 71% haber recibido poca educación financiera o información sobre el correcto manejo de la tarjeta de crédito, el 12% respondió no haber recibido nada de información relacionada a la temática, el 9% dice mucho y el 8% ni poco, ni mucho.

Figura 7

¿Conoce los términos fecha de corte y fecha de pago de su tarjeta?

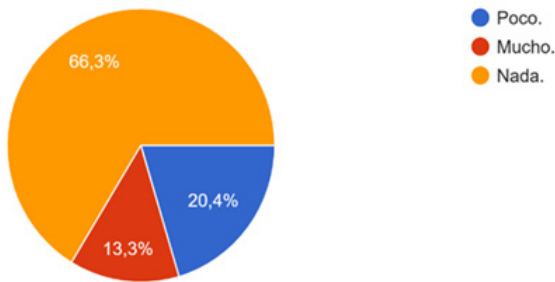


Fuente: Elaboración propia

Al preguntar sobre términos básicos que deben manejar los usuarios de tarjetas de crédito, el 62% de los encuestados conoce poco estos términos básicos fecha de corte y pago, el 21% dice conocer mucho, el 8% ni poco ni mucho, el 6% demasiado y el 3% no conoce nada estos términos.

Figura 8

¿Tiene conocimiento de los cargos por retiro en efectivo con su tarjeta de crédito?

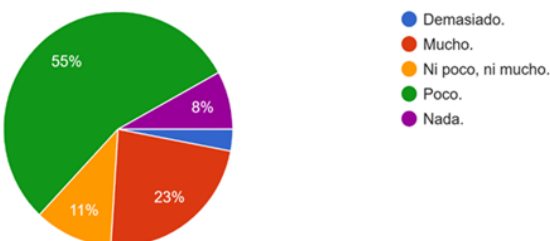


Fuente: Elaboración propia

En su mayoría el 66.3% dice no conocer este cargo, el 13.3% conoce mucho y el 20.4% conoce poco este término. Esta pregunta es de gran relevancia al identificar el limitado conocimiento que poseen los encuestados sobre el costo del uso del dinero.

Figura 9

¿Conoce los términos saldo al corte y saldo actual?

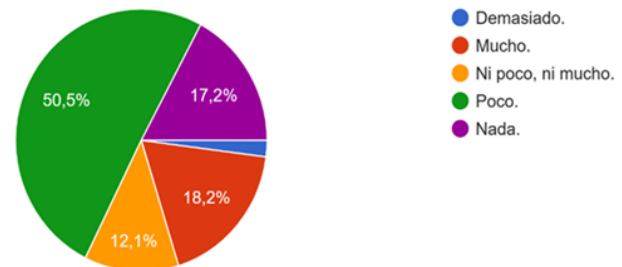


Fuente: Elaboración propia

En mayoría el 55% dice no conocer estos términos saldo al corte/saldo actual, el 23% conoce mucho, seguido del 11% que responde ni poco ni mucho y el 3% demasiado.

Figura 10

¿Maneja usted la Tasa de interés anual de la tarjeta de crédito que utiliza?

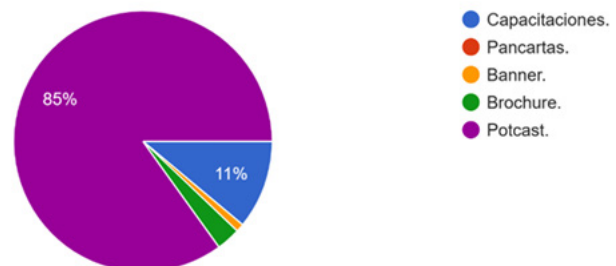


Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en esta pregunta el 50.5% su mayoría dice conocer poco sobre la tasa de interés anual, el 18.2% dice conocer mucho, el 12.1% ni poco ni mucho y el 17.2% no conoce nada. De mucha importancia los resultados ya que esto indica que el 68% sabe poco o nada sobre un dato de gran relevancia ya que influye en el pago que debe realizar el usuario por el uso del crédito a través de la tarjeta.

Figura 11

¿Qué medios considera que le seria de mayor utilidad para un mayor conocimiento acerca de términos de uso e información básica como usuario de tarjetas de crédito?



Fuente: Elaboración propia

En su mayoría el 85% prefiere se use un podcast, el 11% capacitaciones y el 3% brochures. Este resultado se debe principalmente a la facilidad acceder desde un dispositivo móvil a videos cortos en cualquier momento.

CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis de los instrumentos de recolección de datos y discutir los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones.

La mayoría de los usuarios de tarjetas de crédito de la población en estudio utiliza continuamente el dispositivo de pago electrónico, lo que indica que se recurre con mucha frecuencia al uso del crédito.

Existe un conocimiento limitado sobre términos básicos relacionados con las tarjetas de crédito, como la fecha de corte, fecha de pago, intereses, comisiones y gastos relacionados a esta modalidad de financiación. Lo que significa que se utiliza este medio de financiación si tomar en consideración los costos y gastos conexos al uso de este.

Los resultados muestran que un reducido número de tarjetahabientes se considera informado sobre el manejo de tarjetas de crédito, mientras que un número significativo no se siente informado e indica conocer solamente lo básico, pero el en la siguiente pregunta afirma no conocer nada sobre el cargo por retiros en efectivo, existiendo contradicción entre lo que perciben como conocimiento básico y lo que realmente es información importante al hacer uso de este instrumento de pago.

Es bueno mencionar que, debido a la alta frecuencia del uso de esta modalidad de crédito, es importante manejar información de costos y gastos por su uso y de esta forma utilizar asertivamente y tomar decisiones financieras acertadas.

Las entidades emisoras de tarjetas de crédito no brindan la información suficiente y relevante a los clientes para que al momento de utilizar las tarjetas de créditos estén consientes de la implicancia económica que representa.

RECONOCIMIENTOS O AGRADECIMIENTOS

Importante mencionar el tiempo, esfuerzo y disponibilidad del grupo de investigadores y en especial a los colaboradores de la empresa que respondieron con mucha disposición las preguntas realizadas en la etapa de recolección de datos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Díaz, N. (2021). Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/educacion-financiera.html>
- Sánchez, S. (2014). Teoria del riesgo percibido. <https://salimasanchez.com/teoria-riesgo-percibido-compra-online/>
- Voss, J. (2015). Educacion Financiera y del Consumidor. IAIS, 15.