



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**EL MANEJO INAPROPIADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO
Y SU IMPLICACIÓN LEGAL EN LA ECONOMÍA DE LOS
EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS EN
EL VALLE DE SULA**

SUSTENTADO POR:

NILZA ALEJANDRA FLORES CISNEROS

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE MÁSTER EN
DERECHO EMPRESARIAL**

SAN PEDRO SULA, CORTES, HONDURAS, C.A.

DICIEMBRE, 2019

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVE REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTINEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADEMICA

DESIREE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S.

CARLA MARIA PANTOJA

**EL MANEJO INAPROPIADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO
Y SU IMPLICACIÓN LEGAL EN LA ECONOMÍA DE LOS
EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS EN
EL VALLE DE SULA.**

**TESIS DE POSTGRADO PRESENTADA EN CUMPLIMIENTO
DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO
DE MÁSTER EN DERECHO EMPRESARIAL**

ASESOR METODOLÓGICO

ANABEL CHINCHILLA

ASESOR TEMÁTICO

ELSA M. CISNEROS

MIEMBROS DE LA TERNA

LELIS RIVERA

MAURICIO MELGAR

DOUGLAS CABUZ

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2019

Nilza Alejandra Flores Cisneros

Todos los derechos son reservados

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO DE TESIS DE POSTGRADO**

Señores

**CENTRO DE RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI)
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA (UNITEC)
SAN PEDRO SULA**

Estimados Señores:

Yo, Nilza Alejandra Flores Cisneros, de San Pedro Sula, autor del trabajo de postgrado titulado: “El manejo inapropiado de las tarjetas de crédito repercute en la economía de los empleados de la universidad nacional autónoma de Honduras en el Valle de Sula área administrativa, presentado y aprobado en diciembre de 2019, como requisito previo para optar al título de máster en Derecho Empresarial Corporativo y reconociendo que la presentación del presente documento forma parte de los requerimientos establecidos del programa de maestrías de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), por este medio autorizo a las Bibliotecas de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UNITEC, para que con fines académicos, puedan libremente registrar, copiar o utilizar la información contenida en él, con fines educativos, investigativos o sociales de la siguiente manera:

- 1) Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en la sala de estudio de la biblioteca y/o la página Web de la Universidad.
- 2) Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD, Internet, Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables, asimismo, por tratarse de una obra colectiva, los autores ceden de forma ilimitada y exclusiva a la UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual, se suscribe el presente documento en la ciudad de San Pedro Sula a los 10 días del mes de diciembre de 2019.

Nilza Alejandra Flores Cisneros

21013307



FACULTAD DE POSTGRADO

EL MANEJO INAPROPIADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y SU IMPLICACIÓN LEGAL EN LA ECONOMÍA DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS EN EL VALLE DE SULA

AUTORA:

Nilza Alejandra Flores Cisneros

RESUMEN

Un aspecto importante de las tarjetas de crédito es “el hecho de que sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto de los empleados. De ahí que, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda más común” en los empleados de las empresas. En Honduras de acuerdo a los datos obtenidos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) en la que expresa que entre los años 2012 y 2013 el número de tarjetas de crédito creció en el país en un 24% llegando a superar las 800,000 tarjetas de crédito en circulación en el país a octubre del año 2014; así mismo expresa que encontró una tarjeta habiente con 19 tarjetas de crédito y que en el país hay personas que manejan de 12 a 19 tarjetas de crédito.

Palabras clave: Manejo inadecuado, endeudamiento, costos financieros, educación financiera.



POSTGRADUATE FACULTY

THE INAPPROPRIATE MANAGEMENT OF CREDIT CARDS AND ITS LEGAL IMPLICATION IN THE ECONOMY OF EMPLOYEES OF THE ADMINISTRATIVE AREA OF THE AUTONOMOUS NATIONAL UNIVERSITY OF HONDURAS IN THE VALLEY OF SULA.

AUTHOR

Nilza Alejandra Flores Cisneros

ABSTRACT:

Executive Summary: The present study is based on the direct benefits that will be given to the employee population of companies that use credit cards and that will serve as a reference to make decisions that contribute to improving their debt and therefore their economy. It's useful because through of investigation will find relevant information about the negative economy and there fore existing borrowing to help them make appropriate decisions to improve the use of credit cards to employees of companies in the city of San Pedro Sula, Cortés. It's also useful because investigation of this topic has not been conducted in our country and can serve as an information base for future studies and investigations.

Keywords: Improper management, indebtedness, financial costs, financial education.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por su infinito apoyo a mi persona y su mano poderosa en todo lo largo de estudio de esta maestría y el proyecto de tesis.

Deseo expresar mi agradecimiento a la directora de esta tesis Abogada Anabel Chinchilla por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad.

Asimismo, agradezco a mis compañeros de estudio por su apoyo personal y humano, con quienes he compartido proyectos e ilusiones durante estos años. Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas; gracias por su amabilidad para facilitarme su tiempo y sus ideas. Sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

Gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión. Pero, sobre todo, gracias a mi madre, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me ha concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo. A todos, muchas gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCION	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO	2
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	2
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	3
1.5 JUSTIFICACION.....	3
CAPITULO II. MARCO TEORICO	5
2.1 GENERALIDADES	5
2.1.1 DEFINICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	5
2.2 MACROENTORNO	5
2.2.1 ORIGEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	5
2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.....	7
2.2.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.	8
2.2.4 DEFINICIONES.....	10
2.2.5 ECUADOR	11
2.2.6 ARGENTINA	12
2.2.7 LA NUEVA FINANCIACIÓN DEL CONSUMO POPULAR	14
2.2.8 LAS NUEVAS LÓGICAS DE CRÉDITO	15
2.2.9 CENTRO AMERICA	16
2.3 MICROENTORNO	19
2.3.1 HONDURAS.....	19
2.3.1.1 TARJETAS DE PAGO EN HONDURAS Y SU FUNCIONAMIENTO.....	31
2.3.2 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS TEGUCIGALPA	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	37
3.1 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.2 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	38
3.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39

3.3.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	39
3.3.2 HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.3 DESARROLLO DE LA ENCUESTA	39
3.3.4 DESCRIPCIÓN DE PARTICIPANTES	40
3.3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	42
4.1 ENFOQUE CUALITATIVO	42
4.2 OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA	42
4.3 ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA	43
4.3.1 ENTREVISTA ABOGADA GLORIA MOLINA PEREZ	43
4.3.2 ENTREVISTA A OMAR AMAYA.	45
4.3.3 CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS	47
4.4 ENFOQUE CUANTITATIVO	47
4.4.1 CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH	47
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1 CONCLUSIONES	75
5.2 RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	82
ANEXO 1. ENCUESTA	82
ANEXO 2. ASPECTOS LEGALES	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Usos del crédito en habitantes de barrios precarios	16
Tabla 2. Tarjetas de crédito	21
Tabla 3. Préstamos y descuentos por instituciones según destino 2017	22
Tabla 4. Préstamos y descuentos por instituciones según destino / 2018	22
Tabla 5. Comportamiento de la cartera de tarjetas	23
Tabla 6. Operacionalización de las variables.....	38
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad	48
Tabla 8. El sexo predominante	48
Tabla 9. Datos sobre la edad.....	49
Tabla 10. Cuenta con más de dos tarjetas de crédito	50
Tabla 11. Solo cuenta con una tarjeta de crédito	51
Tabla 12. Usa habitualmente la tarjeta de crédito	52
Tabla 13. Preferentemente utiliza la tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimento	53
Tabla 14. Preferentemente usa la tarjeta de crédito para adquirir electrodomésticos	54
Tabla 15. Utiliza indistintamente las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo	55
Tabla 16. Alto consumo, utilizando la tarjeta de crédito, alto endeudamiento	56
Tabla 17. Su límite de crédito es mayor a su capacidad de pago	57
Tabla 18. Tiene mora en el pago de las tarjetas de crédito.....	58
Tabla 19. Varias tarjetas de crédito pueden cumplir con los pagos	59
Tabla 20. El pago mínimo en las tarjetas, usted cree que puede incurrir en endeudamiento	60
Tabla 21. Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito para financiar sus pagos	61
Tabla 22. En los últimos 5 años ha cumplido puntualmente con el pago de las tarjetas.....	62
Tabla 23. Habitualmente utiliza crédito diferido para sus consumos con tarjetas de crédito.....	63
Tabla 24. Usted utiliza el sistema de crédito diferido únicamente cuando no cobran interés?	64
Tabla 25. Le informaron explícitamente sobre los intereses y costos	65
Tabla 26. Conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito	66
Tabla 27. Sabe determinar cuál es la diferencia entre interés mensual y anual	67
Tabla 28. El financiamiento a través de las tarjetas de crédito el costo financiero es alto	68
Tabla 29. Entes gubernamentales tengan programas educativos uso de las tarjetas de crédito	69

Tabla 30. Su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente	70
Tabla 31. En los últimos 5 años ha recibido información sobre manejo de la tarjeta	71
Tabla 32. En los últimos 5 años ha refinanciado el pago de sus tarjetas de crédito	72
Tabla 33. Considera necesario que el banco programa sobre el uso y manejo de las tarjetas	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Circulación de tarjetas en Honduras	19
Figura 2. Tarjetas de crédito: arma de doble filo en Centroamérica	23
Figura 3. Impacto de las tarjetas de crédito en la economía Nacional	28
Figura 4. El sexo predominante	49
Figura 5. Gráfica sobre la edad	50
Figura 6. Gráfica Cuenta con más de dos tarjetas de crédito	51
Figura 7. Gráfica solo cuenta con una tarjeta de crédito	52
Figura 8. Gráfica usa habitualmente la tarjeta de crédito	53
Figura 9. Gráfica tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimento.....	54
Figura 10. Gráfico preferentemente usa la tarjeta de crédito para adquirir electrodomésticos	55
Figura 11. Gráfica Utiliza las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo	56
Figura 12. Alto consumo, utilizando la tarjeta de crédito, alto endeudamiento	57
Figura 13. Gráfica su límite de crédito es mayor a su capacidad de pago	58
Figura 14. Gráfica tiene mora en el pago de las tarjetas de crédito	59
Figura 15. Gráfica varias tarjetas de crédito puede cumplir con los pagos	60
Figura 16. Gráfica El pago mínimo en las tarjetas, puede incurrir en endeudamiento	61
Figura 17. Gráfica con qué frecuencia utiliza la tarjeta de crédito para financiar sus pagos	62
Figura 18. Gráfica En los últimos 5 años ha cumplido puntualmente con el pago de las tarjetas .	63
Figura 19. Gráfica habitualmente usted utiliza crédito diferido consumos	64
Figura 20. Gráfica el sistema de crédito diferido únicamente cuando no cobran interés?	65
Figura 21. Gráfica le informaron explícitamente sobre los intereses y costos.....	66
Figura 22. Gráfica Conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito	67
Figura 23. Gráfica sabe determinar cuál es la diferencia entre interés mensual y anual	68
Figura 24. Gráfica financiamiento a través de las tarjetas de crédito el costo financiero es alto ..	69
Figura 25. Programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito	70
Figura 26. Gráfica su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente ..	71
Figura 27. Gráfica ha recibido información sobre el correcto manejo de la tarjeta	72
Figura 28. Gráfica en los últimos 5 años ha refinanciado el pago de sus tarjetas de crédito	73
Figura 29. Gráfica El banco programa sobre el uso y manejo de las tarjetas	74

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCION

Actualmente, la mayoría de las personas activas tiene al menos una tarjeta de crédito. Las instituciones financieras fomentan el consumo de sus tarjetas de crédito mediante muchas alternativas tales como promociones, tarjetas de cortesía y alianzas estratégicas con entidades comerciales. Por lo tanto, el dinero plástico paso a paso ha desplazado el uso del dinero en efectivo creciendo así el número de usuarios de tarjetas de crédito en el mercado.

El Capítulo II contiene una revisión de la literatura, e incluye los siguientes temas: La tarjeta de crédito, aspectos generales, una breve reseña histórica y definiciones, donde se presenta el origen, la importancia y la clasificación de este servicio. Además se menciona la base legal vigente de las tarjetas de crédito, los requisitos necesarios para su otorgamiento y además incluye elementos determinantes y estadísticas en relación al movimiento de las tarjetas de crédito por parte de las principales instituciones financieras.

El Capítulo III corresponde a: “Metodología y Diseño de la Investigación”. En la presente investigación se aplicó el Método explicativo y Analítico, el mismo que permite cumplir los objetivos planteados y analizar los datos estadísticos recogidos. El universo y la respectiva muestra para la recolección de datos, lo conformaron los tarjetahabientes empleados de la UNAH-VS Área administrativa.

El capítulo IV Análisis de datos. Se analizaron los datos de acuerdo al instrumento de medición aplicado a los tarjetahabientes empleados de la UNAH VS área administrativa.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hay una legalidad en el otorgamiento y uso de las tarjetas de crédito.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros debe establecer y regular el costo del interés que cobran las sociedades emisoras de las tarjetas de crédito según el artículo número 34 de la Ley.

Estas sociedades emisoras de las tarjetas de crédito aprueban un monto de interés fuera del alcance del usuario luego debe pagarse interés sobre interés moratorio.

Por el factor antes mencionados surgió la necesidad de investigar la economía negativa surgida a través del mal manejo de los tarjetahabientes, su nivel de endeudamiento de los empleados de la UNAH-VS

Por lo anteriormente expuesto se plantea las siguientes preguntas científicas de investigación:

- 1) ¿Qué impacto tiene en su situación económica negativa el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en los empleados de UNAH-VS?
- 2) ¿Es muy flexible el análisis que le hace el emisor de la tarjeta de crédito para otorgarle financiamiento?
- 3) ¿Los costos de financiamiento altos ocasionan graves problemas económicos?
- 4) ¿El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito ocasiona altos endeudamientos?
- 5) ¿El desconocimiento sobre el manejo de las tarjetas de crédito ocasiona alto endeudamiento?
- 6) ¿Es legal el interés que cobran las emisoras de tarjetas de crédito?

1.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar si el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito ocasiona endeudamiento, desconocimiento de altos costos, en los empleados del área administrativa de UNAH VS causando graves problemas económicos.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Analizar la situación económica negativa de los empleados de la UNAH-VS área administrativa por el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito.
- 2) Identificar si la situación económica negativa de los empleados de la UNAH-VS área administrativa es debido a que el análisis que se le hace a un cliente es muy flexible.
- 3) Identificar si la situación económica negativa de los empleados de la UNAH-VS área administrativa es debido a los altos costos de intereses aplicados a las tarjetas de crédito.
- 4) Determinar si la situación económica negativa de los empleados de la UNAH-VS área administrativa es debido a la educación de los usuarios de las tarjetas de crédito.
- 5) Analizar si es legal el interés que cobran las emisoras de las tarjetas de crédito

1.4 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- 1) Que no exista suficiente apertura de las personas para la aplicación de la encuesta.
- 2) Que no exista la suficiente información en las entidades oferentes de tarjetas de crédito para aportar con datos para el estudio.

1.5 JUSTIFICACION

Realizar una investigación sobre el impacto que tiene el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito y cómo repercute en su economía negativa en los empleados de la UNAH-VS es muy importante pues se aportara más conocimiento del mal uso que le están dando, ya que son utilizadas para productos de servicios y consumo, siendo este de un alto costo financiero pues este financiamiento es de alto riesgo para las operadoras de tarjetas de crédito, conllevando a esto al alto endeudamiento

Es útil porque a través de la investigación se encontrará información relevante sobre la economía negativa y por lo tanto el endeudamiento existente para que les ayude a tomar decisiones

adecuadas para mejorar el uso de las tarjetas de crédito a los empleados de la UNAH-VS. También es útil porque en su país no se ha llevado a cabo una investigación acerca de este tema y puede servir como base de información para futuras investigaciones.

Los beneficiarios directos con esta investigación será la población de empleados de la UNAH-VS que les servirá como referencia para tomar decisiones que contribuyan a mejorar su endeudamiento y por lo tanto su economía.

Hipótesis:

Hipótesis: H1

El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en los empleados del área administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras Valle de Sula si causa graves problemas económicos.

Hipótesis: H0

El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito de los empleados del área administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras Valle de Sula no causa graves problemas económicos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 GENERALIDADES

2.1.1 DEFINICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

La palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros. En general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura".

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

2.2 MACROENTORNO

2.2.1 ORIGEN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Normalmente se suele hablar de la primera tarjeta como la que sacó Dinners Club. Su fundador, Frank X. McNamara, fue a cenar a un restaurante donde curiosamente estaban hablando de un cliente que tenía problemas para hacer frente a sus pagos. Pero se dio cuenta de que había olvidado llevar suficiente dinero para pagar la cuenta. viendo que era una situación muy embarazosa, fundó la empresa Diners Club (el club de los que van a cenar). Al principio estaba pensada para ser usada como medio de pago en restaurantes, para ello el Sr McNamara tuvo que convencer a muchos restaurantes que aceptaran su tarjeta. Aunque la historia de McNamara es conocida, lo cierto es que la tarjeta de crédito no fue un invento suyo. Según este "workingpaper" de la Reserva Federal de Filadelfia, las tarjetas de crédito empezaron a emitirse desde la primera década del siglo XX. En principio se emitieron por compañías de gasolineras y grandes almacenes,

pero no tuvieron mucho éxito dado que solo se podían utilizar en áreas geográficas y establecimientos concretos.

En cuanto a la historia de las tarjetas bancarias, esta se remonta al año 1914, cuando la Western Unión emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes. Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron con renovado ímpetu nuevas tarjetas. Pero sólo fue hasta 1950, cuando salió la tarjeta Diners Club, que una misma tarjeta de crédito fue aceptada por una variedad de comercios. En 1951, el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y poco después alrededor de 100 bancos. Sin embargo, como estas sólo funcionaban para un área de la banca local, "muy pocas podían generar suficientes ganancias para los bancos, por lo que muchos desaparecieron con la misma rapidez con que surgieron". Basados en esas pioneras, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica incursionaron en expedir sus propias tarjetas de crédito como sustitutas del cheque. Para los años 60 se ofrecieron nuevas modalidades de pago diferidos en los saldos a pagar, lo que ofreció ingresos adicionales y mayor rentabilidad a los bancos, los cuales unidos en asociaciones o mediante convenios en todo el territorio norteamericano pudieron expedir tarjetas de crédito común, creando un sistema de carácter nacional, de donde surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de MasterCard Internacional y Visa Internacional, en el caso de Visa, sus antecedentes se remontan al año 1958 cuando el Bank of America comenzó a emitir la tarjeta de crédito Bank AmericaCard en los Estados Unidos.

En otros países del mundo, nuevos programas de tarjetas eran lanzados, manejados siempre por bancos o por asociaciones de instituciones financieras, creando así sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito. La creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial.

2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Existen distintos tipos de tarjetas por su naturaleza y su objetivo final. El primer género de estas se divide en locales e internacionales, dependiendo del alcance que posean en cuanto a su capacidad de realizar transacciones en moneda diferente a la del país de origen.

En general, las llamadas Tarjetas de Crédito Internacionales se pueden utilizar en la compra de artículos en cualquier país del mundo, mientras que las Tarjetas de Crédito Locales se limitan a la realización de transacciones meramente en la moneda y país de su emisión.

Existen también las llamadas Tarjetas de Crédito Convencionales, que son las que permiten al usuario pagar los consumos realizados a través de ella, ya sea por medio de plazos mensuales y/o una línea de crédito giratoria con el límite establecido por el ente emisor. Si se paga el monto adeudado completo al final del mes, no se cobran intereses. Sin embargo, si resta un saldo acreedor al banco, este cobra los intereses a una tasa anual preestablecida, la cual difiere de acuerdo a la institución emisora. Dentro de este grupo también están las Tarjetas Premier, las cuales son iguales a las anteriores, pero con límites mayores de crédito, además de ciertos tipos de preferencia. Estas pertenecen cada vez más a un reducido mercado de usuarios dentro del mercado total de tarjetahabientes. Otro tipo son las Tarjetas Corporativas que se emiten a favor de una compañía o institución, igual a las tarjetas de crédito privadas, con las cuales se pueden adquirir artículos sólo dentro de la empresa emisora de la misma.

La compañía Visa ha diseñado una nueva modalidad de tarjeta donde el usuario puede pagar por la compra de un bien o servicio mediante el débito inmediato por el banco a su cuenta corriente personal. Las confirmaciones de estos débitos se realizan electrónicamente, a través del mismo sistema de las tarjetas de crédito convencionales. En efecto una tarjeta de débito funciona como una cuenta de cheques libre de papeleo.

Amplitud y Variedad: MasterCard Internacional, Visa Internacional, Clásica Internacional, Clásica Local, Gold Internacional, Gold Local, Visa Empresarial, MasterCard Empresarial, Discover, American Express Platinum, Global Lifiación Bank card Inverfacil, La monetaria Cogo fisa Inter card Oro.

2.2.3 BENEFICIOS, VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

1) Beneficios económicos:

- 1.1) Crédito de 30 días, automático y sin intereses.
- 1.2) Crédito a mediano plazo sin intereses.
- 1.3) Aumento de crédito automático según historial de pago.

2) Beneficios en cuanto a la seguridad:

- 2.1) No se necesita andar con mucho dinero en efectivo.
- 2.2) Se puede adquirir bienes y servicios hasta los límites de crédito.
- 2.3) Protección personal contra accidentes en viajes. Comodidad y rapidez.
- 2.4) Permite dinero en efectivo de los cajeros automáticos.
- 2.5) Facilidad de pagos de servicios a través del teléfono: agua, luz, teléfono, comida rápida.

3) Flexibilidad:

- 3.1) Permite reservación y alquiler de carros y hoteles.
- 3.2) Facilidad de financiamiento a través de extra crédito hasta 25% de sobregiro gratis.
Prestigio y elegancia:
- 3.3) El tarjetahabiente es considerado como una persona moral y económicamente solvente.
- 3.4) Le confiere al usuario prestigio y confiabilidad. Control:
- 3.5) Permiten la verificación y el control del balance de los gastos realizados.

4) Ventajas para el usuario:

- 4.1) Se ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el país y de todo género para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado.
- 4.2) La sustitución de manejo de efectivo y el uso de cheques mediante la emisión de un solo cheque mensual.
- 4.3) El prestigio que aporta al usuario, ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, entendiéndose que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerársele una persona económica y moralmente solvente.
- 4.4) Sirve para mejorar la administración del dinero propio.
- 4.5) Para control presupuestario, ya que con una sola fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional del presupuesto familiar.
- 4.6) El tarjetahabiente no necesita portar grandes sumas de dinero, eliminando así los riesgos innecesarios y evitando problemas ocasionados por la no aceptación de cheques.
- 4.7) Sirven para resolver emergencias, enfermedades, visitas inesperadas, salidas improvisadas, regalos de aniversario o cumpleaños, así como el aprovisionamiento de productos comestibles y de todo género de necesidades en situaciones no previstas.

5) Desventajas para el usuario:

- 5.1) La pérdida de tiempo en la transacción mientras autoriza el crédito.

- 5.2) La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.
- 5.3) Descontrol en gastos del usuario.
- 5.4) Uso excesivo del financiamiento, lo que obviamente va encareciendo en forma creciente el costo original de lo comprado.
- 5.5) En cuanto a las desventajas que podrían enfrentar los establecimientos afiliados se pueden mencionar.

La principal desventaja que acarrea el establecimiento afiliado al aceptar el pago de facturas a través del uso de tarjetas de crédito es la de no poder convertir facturas en efectivo en un plazo menor de 48 horas, al menos que este posea una cuenta bancaria con el banco emisor de la tarjeta, a través de la cual podrá realizar un depósito del monto de las transacciones de tarjetas de crédito y girar sobre la misma casi inmediatamente. Otra desventaja es el tiempo incurrido en la confirmación y aprobación de un crédito solicitado por un potencial cliente (Ilías Salgado & Dolores Rosales, 2014).

2.2.4 DEFINICIONES

En el portal web de la Superintendencia de Bancos y Seguros se indica que: “la tarjeta de crédito es un documento que permite a su titular o beneficiario de la tarjeta adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago a crédito. Estos créditos pueden o no incluir intereses. Su uso incluye algunas tarifas, costos de emisión, costo de estado de cuenta, intereses y comisiones. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El pago mensual puede efectuarse del monto total de la obligación o del monto mínimo; sin embargo; el realizar solo un abono mínimo implica el pago de intereses. “Los usuarios tienen límites con la cantidad que puedan pagar de acuerdo a la política de riesgos existentes, las características personales y de solvencia económica de cada usuario”.

Otras definiciones son dadas por la española María Gómez Mendoza (1998) quien señala de manera general que la tarjeta de crédito “es un documento que permite al titular obtener bienes o servicios sin tener que efectuar un pago inmediato”. Azuero (1979) indica que “por virtud de la celebración de contrato (de tarjeta de crédito) el Banco se compromete con su cliente a concederle crédito en forma rotatoria y hasta por un determinado monto o por una cuantía indeterminada, mediante el pago a terceros (establecimientos afiliados) que presenten sus facturas firmadas”.

Según la opinión de ciertos analistas económicos Gómez (1998) se evidencia que existe un mal uso de las tarjetas de crédito, que ha conducido a un sobreendeudamiento y problemas concomitantes. El sistema permite pagar un mínimo cada mes y pagar intereses sobre el saldo pendiente. Juan Sánchez Calero Guilarte (2004) coincide en que esta sería una de las razones principales que motivan el sobreendeudamiento. Las tarjetas de crédito también permiten realizar avances en efectivo, con los correspondientes pagos de intereses y otros costos.

2.2.5 ECUADOR

En mayo del 2013, un diario de la ciudad de Guayaquil “El Telégrafo” saca un artículo periodístico llamado “El mal uso de las tarjetas de crédito afecta a la economía”. El artículo hace referencia a las opiniones del economista Hugo Villacres y el analista económico Jaime Gallegos “el mal uso de las tarjetas de crédito causan que el ciudadano gaste más de lo que percibe y que no existe una cultura del ahorro”. Según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares Urbanos y Rurales (Enighur) realizada en el país en el período de abril de 2011 a marzo de 2012, de acuerdo a la estructura del gasto monetario mensual de los ecuatorianos, el 97,6% de los hogares destina los recursos que percibe al consumo y el 2,4% al no consumo (predios, vehículos, herencias, pensiones alimenticias). Según el INEC, un 24,4% de gasto de los ecuatorianos es destinado a la compra de alimentos y bebidas no alcohólicas, el 14,6% lo utiliza en transporte, el 7,5% en salud y el 4,4% en educación.

Un pago con tarjeta de crédito es un pago con dinero (dinero crediticio) que no es creado por los bancos centrales, sino privados. Cuando se paga con tarjeta de crédito, en el sector comercial, normalmente el vendedor del bien o servicio suele pedir una identificación personal, para confirmar que esa persona que está realizando la compra es el propietario de la tarjeta. Además exige la firma

del voucher. Existen algunas excepciones donde no se solicita firmar el recibo, al cual se le denomina “autorizado sin firma”. Es utilizado cuando el monto es mínimo en comercios con grandes aglomeraciones como son los cines, comidas rápidas y otros. En algunos países se solicita el ingreso del NIP o de una clave para autorizar las compras de manera presencial (Laz & Elizabeth, 2014).

2.2.6 ARGENTINA

Un nuevo mercado del crédito al consumo: Argentina 2003-2012, luego de que la crisis de principios de siglo casi paralizara las actividades bancarias, nuevas tendencias transformaron el campo del crédito. En primer lugar, la evolución de la financiación para consumo entre 2003 y 2012 muestra un alza no sólo en términos absolutos, sino también en términos comparativos con otras categorías de crédito, como los hipotecarios o los prendarios. En términos absolutos, los préstamos al consumo en pesos subieron de 4,540 millones de pesos en enero de 2003 a 106,313 millones de pesos en abril de 2012: una multiplicación por 23 veces en nueve años. En cuanto al lugar que toman estos créditos en relación con otras categorías, los dedicados al consumo en pesos, en relación con el total otorgado en enero de 2003, eran de 15.43%, mientras que 40.5% pertenecía a créditos comerciales (documentos, adelantos y otros) y 44% a los de garantía real (prendarios e hipotecarios). En abril de 2012, los de consumo pasaron a formar 41.2% del total de créditos en pesos, mientras que 40.76% pertenece a comerciales y 18% a los de garantía real.

En segundo lugar, esa expansión para el consumo se produjo bajo el impulso de una oferta más diversificada y segmentada. Se desplegaron nuevas estrategias de crédito que implicaron una variedad amplia: créditos bancarios; tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; créditos provistos por agencias financieras; créditos de comercios minoristas como grandes cadenas de electrodomésticos, indumentaria e hipermercados; créditos de mutuales y cooperativas. Entre los instrumentos bancarios y no bancarios se produjeron grandes diferencias: para acceder a un préstamo o a una tarjeta, los bancos exigieron ingresos mayores y antigüedad laboral. Los préstamos no bancarios requieren plazos más cortos para su devolución y cargan costos financieros mayores: la tasa de financiación de las tarjetas no bancarias es 35% superior a las bancarias (D’Onofrio, 2008).

En tercer lugar, esa expansión implicó que nuevos sectores sociales se incorporasen al uso de instrumentos financieros formales. Esta tendencia no sólo permitió que la clase media empobrecida durante la década de los años noventa, y golpeada aún más durante la crisis de 2001, recuperase capacidad de consumo, sino que también logró transformar a las clases bajas en sujetos de crédito, conformando un mercado más amplio y heterogéneo que el antes predominante.

A la recomposición y transformación del mercado del crédito habrá que agregar la orientación de las políticas públicas de las administraciones de los gobiernos argentinos entre 2003 y la actualidad. Éstas buscaron mejorar los niveles de ingresos de los sectores populares por medio del aumento de la cobertura de las transferencias condicionadas de dinero, de la extensión de la cobertura previsional y la preservación de los niveles de empleo. El gobierno fue proponiendo una nueva interpretación sobre el dinero público que circulaba hacia los sectores más relegados. Intentaba pasar desde una política de contención, en la que el dinero era transferido para prevenir un deterioro de las condiciones de vida, a una política de rehabilitación en la que el dinero era enmarcado en el uso positivo que tenía no sólo para sus receptores, sino para el conjunto de la economía. Esta resignificación estaba acompañada por la valoración del dinero en manos de los sectores populares frente a otros sectores sociales más acomodados. A diferencia de éstos, argumentaba por ejemplo la presidenta Cristina Fernández de Kirchner en su discurso de 2012 ante el Congreso Nacional, los sectores populares que no tienen capacidad de ahorro utilizan todos sus ingresos en el consumo local.

En la agenda de estos gobiernos al igual que otros en la región, como el del Partido de los Trabajadores en Brasil, el “consumo popular” fue tomado como una bandera de éxito de sus políticas sociales y económicas.

En definitiva desde 2003, se han conjugado políticas sociales desplegadas por los gobiernos con una nueva dinámica del sistema financiero y bancario, lo que redefinió el lugar de los sectores de bajos recursos en el mercado del crédito. A continuación analizaran cómo este proceso fue configurando nuevas lógicas en los usos del crédito y de consumo entre estos sectores.

2.2.7 LA NUEVA FINANCIACIÓN DEL CONSUMO POPULAR

Conocerán a Mary durante el trabajo de campo en una villa de La Matanza. Tenía 58 años y vivía desde hacía 25 en Villa Olimpia. Su casa actual, menos precaria que la anterior, presentaba igualmente un sinfín de problemas, por la falta de agua corriente, de drenaje y de un techo que evitara las filtraciones. Cada noche, antes de dormir, Mary hacía sumas y restas. En esos pequeños montos, en esos cálculos de escala minúscula, concentraba su deseo y su imaginación para mejorar un presupuesto que permanecía en déficit permanente. Pensaba aumentar ese dinero mejorando su venta de bebidas y alimentos, todos los fines de semana, en la cancha de fútbol de la villa. Mary pensaba invertir en un refrigerador nuevo. Sabía cómo le pediría a su comadre, titular de una tarjeta en una cadena minorista de electrodomésticos, que solicitara un crédito por ella. Ella le pagaría en cuotas. Hacía tiempo que Mary sabía que podía contar con ese recurso y se le había tornado una costumbre usarlo, al igual que hacen gran parte de las familias del barrio.

Deberían remarcar lo siguiente: el anhelo de Mary señalaba el lugar que ocupan las grandes cadenas de comercios, los bancos, las agencias financieras y las compañías de tarjetas en la realidad material y simbólica de las clases populares latinoamericanas. Estas instituciones del capitalismo financiarizado Lapavitzas (2009) llevan su oferta de dinero hasta las periferias de las grandes ciudades: se establecen en las cercanías de los barrios marginales e incluso ingresan a ellos. Las tarjetas de crédito ya no portan su tradicional signo distintivo de clase: se han vuelto plebeyas. En manos de trabajadores informales, de cuentapropistas, de beneficiarios de planes sociales, de jóvenes de las barriadas, se han convertido en un pasaporte al consumo.

En diciembre de 2009 realizaron una encuesta sobre las prácticas de crédito en la zona comercial de Crovara y Cristianía (C y C). El grupo de entrevistados (100 personas, mayores de 18 años, varones y mujeres) se componía de habitantes de las villas y asentamientos precarios que rodeaban esta zona comercial. La descripción de los hogares, según los bienes en ellos, detallaba que entre 70% y 100% de sus habitantes poseían teléfonos celulares, equipos de música, refrigeradores, lavadoras, televisores y reproductores de DVD. El papel del crédito marcaba la lógica de consumo: habían accedido a esos bienes por la obtención de créditos para televisores (44.2%), reproductores de dvd (34.6%), lavadoras (47.7%), refrigeradores (66%), equipos de música (46.7%) y celulares (52.2%).

Así como Mary anhelaba comprar un nuevo refrigerador con el plástico de su comadre, sus hijos adquirirían calzado o ropa con las tarjetas de las casas de indumentaria y algunos de sus vecinos pagaban créditos personales de las tantas agencias que abrieron cerca de Villa Olimpia del crédito y el consumo de las clases populares. Veamos cuáles fueron las lógicas de esta participación.

2.2.8 LAS NUEVAS LÓGICAS DE CRÉDITO

En un artículo semanal, el antropólogo Clifford Geertz (1962) planteó que las redes informales de crédito en Asia y África cumplían un papel central en la transición desde sistemas económicos tradicionales a modernos. En estas redes, argumentaba que las personas se socializaban bajo la ética económica necesaria para desenvolverse en instituciones modernas como los bancos. Pierre Bourdieu y otros (1963) también desplegaron un argumento secuencialista sobre la evolución de las prácticas crediticias en Francia durante la posguerra. Para dichos autores, esta expansión supuso el pasaje de conductas y éticas económicas precapitalistas a capitalistas. Finalmente, en otra investigación pionera (*The Poores Pay More*, 1967), David Captlovitz analizó cómo las prácticas informales de crédito de los pobres constituían desviaciones del mercado formal.

Sin embargo, los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos en el estudio llevan a sostener otra interpretación del impacto que causó el modo en que se expandió el mercado del crédito. A la extensión del crédito al consumo le corresponde una creciente heterogeneidad de prácticas de crédito: el estudio muestra esa pluralidad (cuadro 1). Las opciones de los entrevistados provenían del sistema bancario y financiero formal (créditos bancarios, tarjetas de crédito, agencias de crédito personal, pago de cuotas en negocios) e informal (prestamistas, adelantos), de las relaciones familiares (préstamos de parientes), barriales (fiados en comercios minoristas) o ambos (redes informales de crédito). A diferencia de la tesis secuencialista (Geertz y Bourdieu.) y desviacional (Captlovitz), las prácticas de crédito de los encuestados eran simultáneas: no se ajustan al modelo por etapas que asocia el crédito informal al atraso o la tradición y el crédito formal al desarrollo y la modernidad. Tampoco a la interpretación que opone sistemas normales (créditos formales) y sistemas desviados (crédito a los pobres).

Tabla 1. Usos del crédito en habitantes de barrios precarios

	Total	Habitantes de asentamientos precarios
Banco	16.5%	18.5%
Prestamista	7.5%	3.5%
Uso de tarjetas	38.8%	35.7%
Préstamos familiares	28.8%	32.1%
Fiado en comercios barriales	25%	17.9%
Crédito en agencias	20%	21.4%
Pago de cuotas (sin tarjeta)	16.3%	17.9%
Adelanto	15%	17.9%
Programas de microfinanzas	1.3%	0%

Fuente: (Encuesta de créditos en clases populares, año 2009)

Total Habitantes de asentamientos precarios Banco 16.5% 18.5% Prestamista 7.5 % 3.6%
 Uso de tarjetas 38.8% 35.7% Préstamos familiares 28.8% 32.1% Fiado en comercios barriales 25%
 17.9% Crédito en agencias 20% 21.4% Pago de cuotas (sin tarjeta) 16.3% 17.9% Adelanto 15%
 17.9% Programas de micro finanzas 1.3% 0%.(Wilkis, 2014).

2.2.9 CENTRO AMERICA

1) Guatemala

Después de la encuesta de enero es probable que en febrero aún arrastren deudas, y tendremos el impulso de endeudarnos más, por lo que es importante conocer sobre el uso adecuado de las tarjetas de crédito. Si usted posee tarjetas de crédito debe utilizarlas únicamente como medio de pago, pagando en las fechas estipuladas la totalidad del valor de las compras efectuadas, de esta forma pueden ser de beneficio para el tarjetahabiente, ya que permiten un período de gracia de hasta 45 días, otorgan puntos redimibles en artículos o millas para el pago de viajes, hoteles, etc. y

algunas otras dádivas por el uso, según el tipo de tarjeta, además son necesarias para solicitar algunos servicios, al garantizar que se es sujeto de crédito.

Por el contrario, el uso inadecuado hará que las tarjetas se conviertan en una verdadera pesadilla, pues al no haber disciplina para cancelar angustiarán, en algunos casos hasta la muerte; pues es frecuente el suicidio por problemas económicos. Si lo consumido al hacer uso de la tarjeta no se paga a tiempo, generará intereses que varían dependiendo del banco y el tipo, son comunes intereses hasta del 5% mensual. Si usted por cualquier motivo deja de pagar ese interés mensual, el mismo, por ser interés compuesto, se capitalizará mensualmente, y el incremento será exponencial. Por Ejemplo, si usted deja de pagar Q5 mil en un mes determinado, su deuda al final del año se habrá convertido en Q. 8,979.28, pero si por cualquier motivo llega hasta cinco años, se convertirá en Q93,395.93, casi 20 veces la deuda original.

Las leyes en Guatemala no son claras al regular las condiciones y las reglas bajo las que deben regirse las entidades financieras que emiten tarjetas de crédito, y por eso los bancos toman disposiciones antojadizas para tener más ganancias. Se pondra un ejemplo: Credomatic decidió colocar un cobro por “inactividad” de Q200 mensuales, haciendo un muestreo de mil personas, esto les genera Q200 mil mensuales con costos mínimos, y si les funciona, lo generalizarán. En este caso usaron por un tiempo una tarjeta de ellos, luego decidieron ya no usarla y en una renovación decidieron ya no habilitarla. Su sorpresa al ver un mensaje que ingresó a su teléfono celular fue que tenía un cobro acumulado de Q400. Imagínense si hubieran cambiado de número y no se hubieran percatado del mensaje, hubieran salido del país y regresan dentro de cinco años a poner en orden sus cosas. Al ser acumulable y capitalizable mensualmente esos Q200 se hubieran convertido en más de Q 70 mil. Cancelar esa tarjeta fue un verdadero calvario, pues el banco no está dispuesto a permitirlo, otra de sus disposiciones fue que si querían extornar deberían hacer una compra, lo que no estuvieron dispuestos a hacer. Otra práctica común es colocar en forma casi obligada el pago de un seguro, aunque ellos tengan la obligación de proveer garantías para el uso. Conocen también el caso de una persona que, por diferencia de centavos al cancelar una tarjeta, su récord crediticio fue manchado, dándole problemas en sus referencias personales.

Es importante que se informen de las disposiciones de los emisores de tarjetas, y tener actualizados sus datos, direcciones de correo electrónico, número telefónico especialmente para no

llevarse sorpresas futuras y, sobre todo, hacer uso correcto de la tarjeta, al cancelar mensualmente los gastos hechos. No caer en la tentación de hacer compras para las que no tiene capacidad económica, pues los emisores, con tal de generar ganancias, actúan sin ética y a veces en forma irracional. Sus call centers están diseñados para desesperar, de manera que la persona cuelgue, para hacerlo caer en la trampa de dejar las cosas al tiempo, cuando ya sea tarde (Chaves González, 2013).

2) Costa Rica

El reglamento analizado es limitado, ya que se enfoca en el derecho de información y la confiabilidad, no entra al fondo del asunto que es el exceso en el costo del financiamiento de las tarjetas de crédito, al derecho del tarjetahabiente a un “justiprecio”, ni aborda el tema de los riesgos sobre la estabilidad del sistema financiero en el largo plazo. En Costa Rica, el volumen de la deuda en este instrumento de pago y crédito es del 2,62% del PIB, lo que implica que por su magnitud sea más importante aún, pues una situación de morosidad impactaría en forma significativa sobre el equilibrio del sistema financiero y en el campo económico y social del país. Ante esta situación es necesaria una política pública que obligue a la Superintendencia a velar por la sanidad integral del sistema financiero y no solo de una parte de los actores: las entidades financieras. Igualmente, la gestión pública debe involucrar al MEIC, con el fin promover una política que reglamente el tema de las tasas de interés.

Es urgente la definición de políticas para reducir el riesgo del sistema, que regule las tasas de interés en tarjetas de crédito, evitando el latrocinio y la usura, pues en las condiciones actuales los tarjetahabientes (parte integral del funcionamiento del sistema financiero), se ven condenados a pagar deudas de difícil cancelación, con el consecuente efecto pernicioso sobre su economía familiar, con consecuencias psicosociales y económicas de diverso tipo. No está claro, ante situaciones abusivas por parte de los emisores de tarjetas de crédito, a qué ente estatal recurrir para presentar denuncia, como sí ocurre por ejemplo, con la ARESEP, regulando precios y tarifas en los diferentes servicios públicos. Además del riesgo sistémico asociado a un eventual crecimiento de moratoria en deudas impagas, repercutiría en equilibrios económicos, como la reciente crisis inmobiliaria en Estados Unidos, que detonó un enjambre de movimientos que todavía tiene sus réplicas en el mercado norteamericano y en otras latitudes (Chaves González, 2013).

2.3 MICROENTORNO

2.3.1 HONDURAS

Mas de 800,000 tarjetas de crédito circulan en Honduras

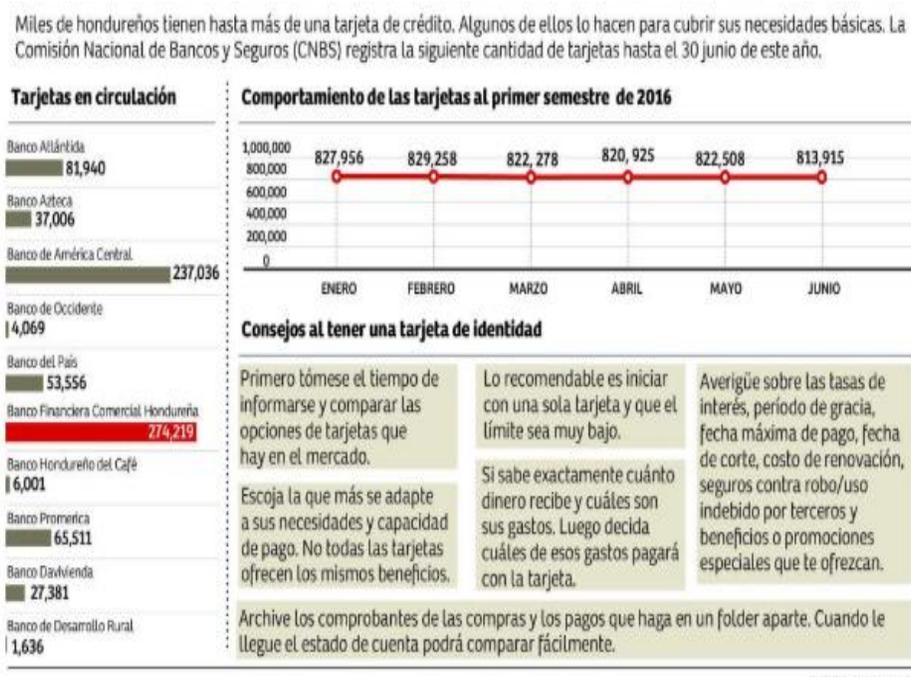


Figura 1. Circulación de tarjetas en Honduras

Fuente: (Chaves González, 2013).

La Comisión Nacional de Banca y Seguro hizo un análisis en el cual se demuestra que hay tarjetahabientes que tiene 10, 12 y hasta 19 tarjetas de crédito. Hasta junio de año 2016 se registran unas 813,915 tarjetas en circulación correspondientes a unos 500,000 usuarios. La CNBS encontró a un cliente con 19 tarjetas de crédito (Rodriguez, 2016).

Honduras: Fuerte crecimiento del dinero plástico. Entre 2011 y 2013 el número de tarjetas de crédito en circulación en el país creció 24%, llegando a superar las 800 mil a octubre de 2014.

Según los datos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, las tarjetas de crédito en circulación llegaban a 834 mil hasta octubre del 2014. La prensa.hn reseña que "... El aumento no es uniforme, y en algunos segmentos, como el de las tarjetas VIP o exclusivas, se ha registrado un decrecimiento. Un ejemplo de lo anterior es que en 2011 se reportaban 5,815 tarjetas con una línea

de crédito que superaba los \$47 mil. En 2012, la cantidad se redujo a 279, aunque en 2013 aumentó a 558." La categoría que más clientes ha perdido es la de quienes tienen un límite de crédito mayor a \$95 mil, la cual ha bajado de 5,639 a 138 tarjetahabientes."

Honduras: Circulan menos tarjetas de crédito. Préstamos a tasas más bajas y créditos con mejores condiciones que las tarjetas de crédito explican parte de la caída interanual de 9% en el total de plásticos que circulaban en el país a marzo de 2016. Los datos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) señalan que el número de tarjetas de crédito en circulación pasó de 905.007 en marzo de 2015 a 822.278 en el mismo mes de 2016. Factores como las altas tasas de interés que cobran los emisores de los plásticos y el acceso a otras fuentes de financiamiento con condiciones más flexibles explicarían parte de la disminución en el negocio del crédito a través de tarjetas. Uno de los que más ha contribuido es la elevada tasa de interés respecto a otros productos financieros, por ejemplo los préstamos personales o los créditos para consolidación de deudas. Muchas instituciones bancarias ofrecen préstamos personales vía deducción por planilla a tasas que oscilan entre 17% y 18% anual, superior que los 47% y 74.04% que aplican las emisoras de tarjetas en el país. Los entrevistados subrayan que los tarjetahabientes han encontrado otros canales de financiamiento para obtener recursos, a menores costos que el denominado dinero plástico.

Honduras: Menos tarjetas de crédito en el mercado Al término de mayo de este año el país reportaba poco más de 805 mil tarjetas en circulación, 2% menos que lo reportado al mismo mes de 2017. La baja registrada al quinto mes de este año se explica por el comportamiento del número de tarjetas que circulan en el mercado del Banco Financiera Comercial Hondureña, puesto que las unidades que corresponden a esta entidad financiera bajaron de 235.008 en mayo de 2017 a 207.636 reportadas en el mismo mes de 2018. Al revisar las cifras globales de los emisores durante los primeros cinco meses de este año, muestran que para ese período también se registró una caída en el número de tarjetas que circulan en el mercado. Según las cifras de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros la cantidad pasó de 819.550 al término de 2017 a 805.221 al final de mayo de 2018. En relación a las tarjetas que circulan según monto otorgado por los bancos, el dato al finalizar mayo reporta que del total que circulan el 58% son tarjetas que tienen crédito en el rango de \$212 a \$1.700 (Centralamericana, 2019).

La siguiente información se tomó de la página web de la plataforma del Banco Central de Honduras: Se observa las altas tasas de interés impuestas por los emisores de las tarjetas de crédito, pero las casa comerciales que emiten tarjetas de crédito tienen tasas de interés mucho más altas, de tener hasta un 7% mensual que equivale a un 84% anual, y estas tasas son aceptadas por el consumidor debido al desconocimiento de que significa ese 7% mensual; es en estas casas comerciales que no hay ningún control por parte de las autoridades gubernamentales.

Sin embargo al observar la tabla se analiza que la ley promulgada por el presidente de la república Juan Orlando Hernández se cumplió ya que en el año del 2017 y 2018 las tasas de interés bajaron, pero aún siguen siendo muy altas en comparación con las instituciones bancarias que ofrecen tasas de interés más bajas.

Tabla 2. Tarjetas de crédito

Descripción	2014	2015	2016	2017	2018
Total cartera Millones de lempiras	22,250.5	21,149.8	23,588.1	24,154.9	26,468.3
Número de tarjetas en circulación	840,768	829,174	843,504	819,550	804,682
Numero de tarjetahabientes	414,537	397,334	558,362	493,131	413,769
Tasas de interés, mínima	26.81	28.47	25.78	29.95	27.72
Tasa de interés máxima	60.36	62.08	61.60	51.57	49.93

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Préstamos y descuentos por instituciones según destino 2017

BANCOS COMERCIALES	Transporte y Comunic.	Propiedad Raiz	Comercio	Consumo
Atlántida	2,024,028.3	13,294,372.0	6,667,008.8	8,272,103.0
Honduras	0.0	0.0	397,105.5	0.0
Occidente	1,948,800.5	11,565,548.6	5,253,165.3	2,772,824.1
Trabajadores	232,881.3	691,022.9	794,521.8	4,149,996.5
Ficensa	65,998.4	2,312,585.3	966,095.4	265,433.2
Banhcafe	85,673.4	256,811.9	305,013.9	247,598.7
Banpais	961,596.3	10,741,603.5	6,476,844.2	4,785,341.1
Ficohsa	678,420.3	10,263,620.0	10,348,629.4	12,454,112.3
Lafise	7,128.8	3,361,282.7	1,242,836.8	2,049,340.2
Davivienda	112,752.6	6,949,025.5	2,650,786.4	7,977,950.6
Promerica	70,270.1	1,624,741.5	2,213,132.4	3,246,092.7
Azteca	0.0	0.0	0.0	1,891,428.9
Popular	22,619.4	264,993.9	1,450,395.4	60,140.2
Bac Credomatic	349,758.5	9,891,023.9	6,903,758.7	15,074,657.9
Banrural	366,501.6	1,983,658.4	3,536,864.3	2,314,402.7
SUB TOTAL	6,926,429.7	73,200,290.0	49,206,158.3	65,561,422.1
En Porcentaje	2.1	22.7	15.2	20.3

Fuente: (CNBS, 2019)

Se observa en el cuadro anterior que el rubro de préstamo por consumo tiene una alta cantidad de préstamo financiero, siendo el banco Credomatic el que tiene el consumo más alto de L.15,074,657.9.

Tabla 4. Préstamos y descuentos por instituciones según destino / 2018

BANCOS COMERCIALES	Transporte y Comunic.	Propiedad Raiz	Comercio	Consumo
ATLANTIDA	1,759,678.7	12,842,813.1	5,208,681.9	7,337,464.4
HONDURAS	0.0	0.0	120,394.6	0.0
OCCIDENTE	1,620,794.0	9,084,320.9	3,946,146.0	1,994,727.1
TRABAJADORES	263,141.4	808,399.5	924,923.3	3,919,150.1
FICENSA	56,080.8	2,026,137.8	966,980.0	139,199.9
BANHCAFE	100,898.0	282,746.7	264,961.5	258,273.2
BANPAIS	1,031,502.0	9,582,022.0	6,084,270.3	4,098,992.0
FICOHSA	165,252.8	9,525,299.6	8,422,368.1	11,255,992.8
LAFISE	5,400.6	3,209,992.2	928,459.4	1,904,975.8
DAVIVIENDA	70,130.3	5,961,070.9	2,331,092.6	6,354,669.7
PROMERICA	72,156.5	1,421,278.8	1,942,405.4	4,069,746.1
AZTECA	0.0	0.0	0.0	1,700,538.2
POPULAR	34,780.6	216,851.5	1,082,152.7	55,534.1
BAC CREDOMATIC	427,346.6	8,809,634.8	6,988,883.1	13,410,627.5
BANRURAL	346,427.6	1,767,676.3	2,872,689.4	1,614,996.5
SUB TOTAL	5,953,589.7	65,538,244.0	42,084,408.1	58,114,887.1
EN PORCENTAJE	2.1	23.4	15.0	20.7

Fuente: (CNBS, 2019)

Continúa siendo Bac Credomatic el que tiene los valores más altos de préstamos por consumo de L.13,410, 627.5. Datos estadísticos de la Comisión Nacional de Banca y Seguros

Tabla 5. Comportamiento de la cartera de tarjetas

COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE TARJETAS DE CRÉDITO					
Al 31 de Octubre de 2019					
(En Miles de Lempiras)					
INSTITUCIONES	TOTAL CARTERA ^{1/}			Total	CA
	Total	Moneda Nacional	Moneda Extranjera		
BANCO ATLANTIDA, S.A.	3,323,681.9	2,959,421.9	364,260.0	294,108.7	
BANCO AZTECA DE HONDURAS, S.A.	32,417.7	32,417.7	0.0	3,346.6	
BANCO DAVIVIENDA HONDURAS, SOCIEDAD ANONIMA	1,848,003.1	1,848,003.1	0.0	33,723.2	
BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	11,503,292.7	9,933,417.2	1,569,875.4	184,858.0	
BANCO DE DESARROLLO RURAL HONDURAS, S.A.	1,066,338.5	969,917.5	96,420.9	76,458.6	
BANCO DE OCCIDENTE, S.A.	259,076.4	186,993.6	72,082.8	7,568.4	
BANCO DEL PAIS, S.A.	1,753,678.7	1,533,338.8	220,339.9	53,594.6	
BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDURENA, S.A.	5,477,634.2	4,400,474.0	1,077,160.2	265,258.2	
BANCO HONDURENO DEL CAFE, S.A.	138,153.0	123,845.4	14,307.6	17,699.5	
BANCO LAFISE, HONDURAS	410,310.3	365,805.7	44,504.6	28,144.3	
BANCO PROMERICA, S.A.	2,874,912.8	2,728,450.2	146,462.6	54,990.3	
TOTAL	28,687,499.2	25,082,085.2	3,605,414.0	1,019,750.4	

^{1/} Incluye Vigentes, Atrasados y Vencidos
^{2/} Incluye Atrasados y Vencidos

Fuente: (CNBS, 2019)

Tabla que informa sobre la mora que tienen los tarjetahabientes con las operadoras de tarjeta de crédito, del total de crédito otorgado L.28,687,499.00 únicamente L.1,019,750.00 es mora, representando un 3.6%, lo que demuestra un bajo porcentaje de endeudamiento (Rodriguez, 2016).



Figura 2. Tarjetas de crédito: arma de doble filo en Centroamérica

Para el año 1914, la empresa Western Unión crea la facilidad de darle un trato preferencial a sus mejores clientes, acceso a líneas de crédito y ubicarlos en un grupo selecto de personas; a través de la emisión de una especie de tarjeta de cliente frecuente. Después, otras compañías realizan la misma estrategia comercial, que solo tenían validez dentro de sus establecimientos. Pero no es hasta el año 1949, cuando se convierte a través de cierta masificación, lo que hoy en día se conoce como la herramienta más bondadosa (o peligrosa) del mundo: las tarjetas de crédito. El acceso de este tipo de “plástico”, como se les conoce vulgarmente a las tarjetas de crédito; es mucho más fácil que lo que existía hace unos 20 o 30 años. Los grandes emisores como Visa, Master Card, American Express o inclusive la prestigiosa Diner’s Club, han acaparado el mercado de este tipo de mecanismo para que los ciudadanos aprovechen sus consumos sin necesidad de mantener dinero en efectivo consigo. Los plásticos brindan la alternativa de solucionar un problema a corto plazo de pago, evitando dejar de consumir el bien o el servicio en un momento específico del tiempo. También, estos pagos pueden ser programados para ser cancelados en cuotas parciales y/o totales en un lapso de tiempo determinado.

Por otro lado, existe la opción de realizar avances de efectivo. Lo que quiere decir, que el individuo puede optar a retirar dinero corriente (billetes) en cualquier cajero automático que se encuentre en sus cercanías. De hecho, es también muy seguro andar tarjetas pues al no poseer ese efectivo en la billetera, es una “amuleto de suerte” para evitar que los antisociales se acerquen a robar dicho dinero. Con las tarjetas, se convierte en una herramienta “segura”.

A su vez, tener la opción de pagar en un lapso determinado, directamente impacta de forma positiva en los depósitos que se tengan en cuentas de ahorro, pues tendrán un periodo más para su capitalización o incremento de capital. Las compras por internet es una moda hoy en día. Realizar adquisiciones de bienes y/o servicios a través de la red es parte de la vida cotidiana y solo se puede realizar a través de las tarjetas de crédito. Y no solo eso, sino que las mejores ofertas se consiguen en la Web, más que en lugares físicos (tiendas o almacenes). Y por último, cada tipo de tarjeta de crédito ofrece a sus clientes una infinidad de beneficios propios del emisor del plástico. Devoluciones de dinero, seguros médicos, transporte a aeropuertos, extra-financiamiento, servicio de reemplazo en menos de 24 horas, acceso a salones VIP’s, descuentos en restaurantes. En fin, una gran cantidad de beneficios que atraen al tarjetahabiente a consumirá través de este instrumento.

Pero no todo es tan sencillo y fácil como parece en la región de Centroamérica, existen unos de los intereses más altos de la región de Latinoamérica, que se pueden convertir en una “soga al cuello” si la educación financiera de los individuos no está a tope con las exigencias del conocimiento del uso de esta herramienta. En Costa Rica y Nicaragua, se consiguen tasas de interés por el orden de 40-50%. En El Salvador, se pueden obtener plásticos con penalizaciones un poco más bajas, entre 12-40% mientras que en Panamá, las tarjetas pueden oscilar entre un 9% a un 25%. Pero en Guatemala y Honduras, el orden de estos intereses supera los 55%. Tanto es así, que en Honduras se llegan a conseguir niveles del 66% hasta 72%, explicando la situación tan incómoda que se muestra hoy en día en el Congreso hondureño, pues el presidente Juan Orlando Hernández está pidiendo una movilización legislativa para disminuir esos porcentajes tan abrumadores.

Y es que tener una mala educación financiera, una errada disciplina económica y un deseo de obtener bienes y servicios por “gusto o gula”, sin medir sus consecuencias; llevan a una depresión del individuo pues no podrá hacer frente a sus intereses de penalización por no pagar.

Las personas creen que al tener un plástico y poseer todos los beneficios anteriormente mencionados, pueden girar compras a diestra y siniestra; sin saber que la herramienta en realidad lo que sirve es para ayudar a no poseer efectivo en un momento determinado. No se puede ver el uso de las tarjetas como un salvavidas perenne en el tiempo.

No realizar los pagos debidamente fijados por los emisores también acarrea problemas en todo el entorno financiero. Si un banco presta dinero a través de sus tarjetas de crédito, y no recibe sus pagos puntualmente al final del período, se genera un vacío en las arcas de dicho ente bancario. Por lo tanto, tampoco tendrá mayor flujo para poder prestar nuevamente a otros usuarios.

Por lo tanto, el riesgo que poseen los bancos al otorgar estos préstamos “de corto plazo” (30 o 40 días) es muy alto (al no recibir sus pagos puntualmente), siendo esta la justificación que las tasas de morosidad que se presentan en Centroamérica son bastante altas si se comparan con México (52%), Chile (49%), Argentina (48%), Bolivia (30%) y Colombia (28%), donde son un poco más accesibles.

Dentro de la educación financiera, debe prevalecer el amor hacia la persona misma. En todos los países de la región, existen los listados de los ciudadanos que caen en problemas de pagos y a la hora de solicitar préstamos, transacciones y/o necesidades bancarias y no bancarias (almacenes de línea blanca por ejemplo), el nombre del tarjetahabiente queda “manchado” sin posibilidades de disfrutar una nueva adquisición, pues su “historial está salpicado”. En ciertas personas ocurre la enfermedad de la oniomanía. Esta se define como compras impulsivas, cuyo síntoma es el deseo desenfrenado de adquirir o comprar sin ninguna necesidad real, usualmente en personas que padecen trastornos del estado de ánimo. Por eso, es que debe tenerse mucho cuidado a la hora de “caer en la trampa” de solicitar o aceptar una o más tarjetas de crédito, creyendo que es la salvación de sus problemas cuando por el contrario, es un arma de doble filo tanto para la región como para el individuo (Suchar Zomer, 2017).

Por qué realizar más del Pago Mínimo: Según Cifras oficiales provistas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros, hasta finales del 2012, el sistema bancario de Honduras reportaba 685,430 tarjetas de crédito activas con una deuda pendiente de cobro de 13 billones de lempiras (unos 650 millones de dólares). De total de usuarios de tarjeta de crédito en Honduras, el 60,8% no realizan el pago mínimo de su deuda al emisor.

El pago mínimo es la cantidad más pequeña requerida por el banco para mantener su crédito vigente y no reportar a usted con mora. Este monto proviene de un estado de cuenta. Cuando se hace el pago mínimo, se termina pagando más dinero en cargos financieros de los que hubiese

Pagado si hubiera reducido su saldo más rápido al hacer pagos más grandes. Se podría ahorrar cientos, incluso en interés solamente por el aumento de sus pagos mensuales de la tarjeta de crédito. El primer problema del pago mínimo es que se tendrá que pagar mucho más interés por la deuda de sus tarjetas de crédito. Si sólo realiza el pago mínimo cada mes, la mayor parte de su dinero será devorado por los costos de interés, y sólo se va a reducir el saldo pendiente en una pequeña cantidad.

En relación al tema del post anterior acerca de los APR, por ejemplo tal vez el APR para transferencias de saldo es cero, y el APR para nuevas compras es del 15%. Cuando se hace un pago contra el saldo pendiente, el emisor de su tarjeta de crédito va a aplicar cualquier cantidad

que se paga por encima de su pago mínimo total hacia su balance con la tasa más alta (en este caso, sus nuevas compras). Acerca de las Tasas de Interés Anuales sin embargo, si se paga sólo el pago mínimo total, el emisor de su tarjeta de crédito puede aplicarlo al balance con la tasa más baja primero. Esto debe motivar a pagar más que el pago mínimo, ya que la parte con tasa más alta de cualquier saldo pendiente crecerá más rápidamente con el tiempo.

Será más difícil obtener nuevos préstamos. Si obtiene otro préstamo, es muy difícil conseguirlo con el comportamiento de pago del crédito actual. Si el saldo de su tarjeta de crédito es alto en relación a su límite de crédito, esto cuesta puntos de calificación de crédito. Un bajo puntaje de crédito puede hacer que sea más difícil de calificar para las tarjetas de crédito y préstamos. Los pagos mínimos solamente disminuyen el saldo de una pequeña cantidad a la vez.

Sugerencias

- 1) Pague el mínimo sólo en casos de emergencia: por ejemplo para no afectar su historial y evitar los intereses moratorios únicamente si existe algún imprevisto que impida cubrir el pago completo de la mensualidad.
- 2) Conocer el porcentaje de su pago mínimo
- 3) Pagar más del mínimo: Realice los pagos completos cada mes, incluso el total de la deuda si es posible. Esto evitará los altos intereses, comisiones y recargos.

De esta manera se podrá:

- 1) Aumentar el crédito disponible: Las tarjetas de crédito son inútiles si no se tiene ningún crédito disponible porque los saldos son tan altos. Y si el saldo está disminuyendo lentamente, ya que sólo se paga el mínimo, será un tiempo antes de poder utilizar sus tarjetas de crédito de nuevo.
- 2) Mejorar la calificación de crédito
- 3) Cumplir los requisitos para obtener prestamos

- 4) Pagar su saldo pendiente más rápido (Word Bank, 2016).



Figura 3. Impacto de las tarjetas de crédito en la economía Nacional

Para el Foro Social de la Deuda Externa y Desarrollo de Honduras (FOSDEH), es oportuno indicar el comportamiento de las tarjetas de crédito en la economía, cuanto es su peso para el sistema financiero nacional y como este instrumento puede ser beneficioso o perjudicial para el entramado económico hondureño. De ello se destacan los siguientes puntos: Aspectos Económicos

- 1) En promedio circularon alrededor de 604,277 tarjetas de crédito en el año 2012, para el 2013 fueron 644,330 tarjetas de crédito, mientras que para los años 2014 y 2015 los montos fueron de 705,983 y 767,549 respectivamente. Se puede observar un crecimiento en términos absolutos del stock de tarjetas de crédito en el mercado, por otro lado en términos relativos tenemos que el stock de tarjetas de crédito para el año 2013 fue de 7%, y en los años 2014 y 2015 fue de 10% y 9% respectivamente.
- 2) El rubro de las tarjetas de crédito ha ido avanzando en un constante crecimiento, de tal forma que se ha constituido en una de las principales actividades de los bancos hondureños como se ve en los siguientes puntos.
- 3) El 70% del stock de tarjetas de crédito se encuentran en las líneas de crédito que va de 5,000 a 40,000 lempiras, es decir que la mayoría de los usuarios de tarjeta de crédito en Honduras son familias que utilizan este instrumento como medio de pago inmediato.

- 4) En 2012, la actividad por tarjetas de crédito representó el 38% de toda la actividad del sector financiero, en 2013 y 2014 fue del 32% y 33% respectivamente, este punto es preponderante en el presente análisis, dado que los resultados son subestimados, es decir que la actividad por tarjetas de crédito bien puede representar en promedio el 50% o más de la actividad total del sistema financiero.

- 5) A manera de validar esta realidad, es necesario hacer un esbozo pequeño de lo encontrado en el trabajo Análisis del sistema financiero 2000-2014: mediante la utilización de la Matriz Insumo Producto (MIP 2000) en donde se concluye que el 73% de los productos otorgados por el sistema financiero son destinados a demanda final, es decir que el sistema financiero no abona significativamente al entramado económico con insumos para ese fin, sino todo lo contrario, es por ello que gran parte de los tarjeta habientes tienen la cualidad de ser familias que utilizan la tarjeta de crédito como medio de pago inmediato (FOSDEH, 2017).

El presidente Juan Orlando Hernández ha anunciado que el gobierno trabajara en la reducción de los intereses cobrados por la banca nacional en las tarjetas de crédito. Actualmente los hondureños pagan más del 70% de interés mensual por el uso de sus tarjetas, y los emisores de estas no ceden a las peticiones de reducción.

En declaraciones a la prensa el presidente ha dicho que “No se trata de estar en contra de la banca, ni de perjudicarla, pero el cobro de los intereses moratorios de la tarjeta es una barbaridad” Existen empresas de tarjetas de crédito que amenazan de quitarles los créditos a la gente si se les bajan los intereses a las ganancias. Denuncio el presidente. Según explicaciones de la Secretaria de Finanzas (SEFIN) el gobierno buscara bajar hasta en 20 o 25 puntos los intereses en las tarjetas de crédito que podría ser una reducción de hasta el 50%.

El informe presentado por la comisión para la defensa y promoción de la competencia sobre el análisis del mercado de pago (crédito o débito) en Honduras, se establece que “ La emisión de tarjetas implica la celebración de diversos contratos comprendidos en un sistema ideado y organizado por la entidad emisora y dentro de los cuales se encuentra; i) Entre la empresa propietaria de la marca y los bancos emisores y/o adquirentes; ii) entre la entidad financiera emisora y cada uno de los usuarios o tarjetas habientes; y iii) entre cada entidad financiera adquirente y

cada uno de los comercios que se afilian al sistema, en virtud de los cuales estos se obligan a vender bienes o prestar servicios a quienes exhiban tarjetas de crédito o débito previa identificación”.

La tasa cobrada a los comercios representa el único ingreso para el adquirente como tal. Con los ingresos generados por la misma deberán cubrirse los gastos de funcionamiento y los costos de ejecución de la transacción. Por su parte el banco emisor cobra al adquirente una tasa por los servicios ofrecidos, a través de las tarjetas (tasas de intercambio) además de otros cobros que aplica a sus tarjetas habientes que incluyen: Cuota de apertura anual y otras comisiones por distintos servicios, así como por intereses ordinarios y moratorios.

En cuanto a costos, el banco emisor asume los que se deriven del funcionamiento óptimo de la red. Se asume que este banco debe responder por el riesgo que implica diferir en el tiempo el pago de la tarjeta habiente, en el caso de las tarjetas de crédito, a la vez de los gastos en que estos incurrir en la promoción de las tarjetas y mantenimiento de los clientes (El Pulso, 2017).

En Honduras la Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS) ejerce la supervisión, vigilancia y control de las instituciones bancarias asegurados y financiera. Por otro lado, el Banco Central de Honduras (BCH) es responsable de velar por mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional y el buen funcionamiento y estabilidad del sistema financiero y de pagos del país.

El sistema financiero Hondureño que regula la CNBS y el BCH está conformado por bancos comerciales, bancos estatales, bancos de segundo piso, instituciones de seguro, instituciones de previsión, sociedades financieras, organizaciones privadas de desarrollo financiero, sociedades remedadoras de dinero, centrales de riesgo, casas de bolsas, casas de cambio, almacenes generales de depósito, sociedades administradoras de garantías recíprocas, bolsas de valores, fondos públicos de pensiones, emisoras de tarjetas de crédito y cooperativas de ahorro y crédito.

El sistema financiero en Honduras tiene una importante participación en la economía, lo cual se evidencia con una contribución al producto interno bruto (PIB) a precios corrientes entre el 14.0% y 17.0% durante el periodo 2001 – 2015 igualmente registro un incremento de 7.5% durante este periodo en la actividad de intermediación financiera.

Honduras presento un crecimiento promedio durante este mismo periodo del 3.5% en términos reales pese a la inestabilidad del desempeño económico global.

Este resultado se debe al dinamismo experimentada en las actividades agropecuarias y manufactureras, como respuesta a una mayor demanda interna y externa. - así mismo, se destaca el comportamiento positivo de las actividades de intermediación financiera, comercio, transporte, almacenamiento y comunicaciones.

2.3.1.1 SISTEMA DE TARJETAS DE PAGO EN HONDURAS Y SU FUNCIONAMIENTO

El informe estipula que en el mercado de tarjetas participan además de los tarjetahabientes y el comercio dos tipos de plataforma: cerrada (unitaria) y abierta (multilateral)

En la primera una sola organización realiza las funciones de autorización de las transacciones ejecutadas con tarjetas. -

Bajo este sistema, el comercio le vende al tarjeta habiente a un precio determinado, el sistema directamente cancela al comercio el precio menos una comisión y a su vez el tarjetahabiente paga al sistema el precio más una tasa cobrada por el emisor; en Honduras el banco que maneja este tipo de plataforma es el banco de América Central (BAC).- al mismo tiempo, el sistema incurre en un costo para efectuar las transacciones.

En la segunda, o plataforma abierta, la misma se compone por dos bancos (emisor y adquirente) y una red de transferencia de fondos (RTF) tales como Visa o MasterCard.

El titular de la tarjeta acuerda un precio con el comercio por la compra de un producto o servicio. - para realizar este pago, el tarjetahabiente firma un pagare que compromete al banco emisor de la tarjeta a cubrir el adeudo por dicho consumo. - el comerciante envía el pagare al banco adquirente, quien a su vez, reenvía al emisor la información contenida en el mismo, a través de la plataforma de tarjeta, para su liquidación.

El banco emisor paga al adquirente los recursos dispuestos por la tarjeta habiente para cubrir el costo del producto o servicio menos una tasa de intercambio.

El banco adquirente, a su vez, envía al comerciante dicho pago, restándole la tasa de aquerencia o de descuento. - finalmente, el tarjetahabiente liquida total o parcialmente su deuda con el emisor.

Se ha innovado el uso de los pos, a través de la tecnología MPOS, el cual constituye un punto de venta móvil, el cual es operada a través de un teléfono inteligente, Tablet o dispositivo inalámbrico que realiza las funciones de una caja registradora o punto de venta electrónico (pos).

Como puede verse la emisión de tarjetas de pago, así como los contratos celebrados entre los emisores y las tarjetas habientes están reguladas en un marco jurídico plenamente establecido, pero en Honduras el respeto por las leyes es deficiente y antojadiza. Decreto 106-2006 de fecha 20 de septiembre de 2006 publicado en La Gaceta del 23 de octubre de 2008, se aprobó la Ley de Tarjetas de Crédito la cual regula las responsabilidades y derechos de las partes (El Pulso, 2017).

Según información en declaraciones expresadas vía noticiero televisivo el señor Mario Canahuaty; en el mes de agosto de 2019 indico que se está promoviendo la Ley de Alivio Financiero para trabajadores del Valle de Sula: para que estos mejoren su calidad de vida ya que sus egresos están por encima de sus ingresos y que además están promoviendo la campaña “Yo y mis finanzas”

2.4 MARCO TEORICO LEGAL

Demanda en tarjetas de crédito aumenta a 890 mil en lo que va del año, La reforma a la Ley entró en vigencia el pasado 4 de octubre del 2017, y según datos del Banco Central de Honduras en el país este medio de pago mueve un promedio de 22,250 millones de lempiras al año.

La presidenta de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), Ethel Deras, dijo que luego de las reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito estas han aumentado su demanda y hasta la fecha se han extendido 890,000.

“Se evaluó resultados del impacto que tuvo la Ley de Tarjetas de Crédito y tiene un aumento en el comportamiento del número de solicitantes, que anda por unas 890,000 tarjetas, aproximadamente”, “Las estadísticas que el promedio de portadores de tarjetas de crédito es de dos tarjetas por persona, entonces tenemos al menos 450 mil que son portadores de las mismas”, manifestó. Deras apuntó que “las personas la deberían de usar responsablemente y que consuman únicamente lo que puedan pagar en la cuota total y que no esperen a que le genere intereses”. La reforma a la Ley entró en vigencia el pasado 4 de octubre del 2017, y según datos del Banco Central de Honduras en el país este medio de pago mueve un promedio de 22,250 millones de lempiras al año.

2.4.1 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS TEGUCIGALPA, M.D.C., HONDURAS, C.A.

SOCIEDADES EMISORAS y PROCESADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Toda la República CIRCULAR CNBS No.002/2010 Señores: El infrascrito Secretario de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución No.117/11-01-2010 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice: “RESOLUCIÓN No.117/11-01-2010.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, CONSIDERANDO: Que el Artículo 1, literal c) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros establece que ésta deberá asegurarse que en el ejercicio de las actividades financieras se respeten los derechos de los usuarios de los servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas.

CONSIDERANDO: Que mediante Resolución 1145/28-11-2006 del 28 de noviembre de 2006, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros aprobó el Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito el cual tiene como objetivo desarrollar las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo No.106-2006.

CONSIDERANDO: Que no obstante que el marco legal vigente de las tarjetas de crédito establece detalladamente las obligaciones de las sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito en relación a los tarjetahabientes, esta Comisión ha recibido diferentes reclamos de los usuarios por lo que se hace necesario recordar a las emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito las obligaciones legales que deben de cumplir en relación a ellos.

POR TANTO: Con fundamento, en el Artículo 13, numerales 2), 4) y 5) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; Ley de Tarjetas de Crédito; y, en el Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito; en sesión del 11 de enero de 2010;

RESUELVE: 1. Reiterar a las sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito que de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento, éstas tienen las obligaciones siguientes en relación a sus tarjetahabientes: OBLIGACIÓN MARCO LEGAL Utilizar el modelo de contrato aprobado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Artículo 30 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Abstenerse de imponer a los tarjetahabientes y a sus garantes la obligación de suscribir documentos donde no se especifique el monto líquido de la obligación real.

Artículo 31 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Abstenerse de establecer penalidades por la cancelación anticipada del contrato.

Artículo 33 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Publicar en un diario de circulación nacional y en la página electrónica las tasas de intereses anualizadas aplicadas en el mes anterior.

Artículo 35 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Abstenerse de realizar cobro de cargos por servicios diferentes al pago de membresía anual, cobertura de deuda y comisión por retiros de efectivo, salvo que dichos cargos adicionales hayan sido autorizados expresamente por el cliente.

Artículo 36 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Abstenerse de cobrar intereses sobre intereses.

Artículo 37 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Abstenerse de cobrar más del 2% anual de recargo sobre el saldo en mora.

Artículo 38 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Comunicar al aval de un tarjetahabiente el estado de mora en que éste haya incurrido.

Artículo 39 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Tener a disposición del tarjetahabiente un número de teléfono con servicio de 24 horas para recibir avisos por robo, extravío o pérdida.

Artículo 41 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Consignar en el aviso de cobro: Nombre del establecimiento comercial indicando valor, fecha, hora y lugar, tasa de interés, servicios autorizados, fecha de corte, fecha máxima de pago, indicación de mora e intereses moratorios.

Artículo 43 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Desafiliar a aquellos establecimientos comerciales que aplican recargos o encarezcan el precio de los bienes y servicios para compensar las comisiones que deben pagar a emisores de tarjetas de crédito.

Artículo 44 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Incluir en los contratos que suscriban con las procesadoras la autorización expresa para que la Comisión acceda irrestrictamente a sus operaciones de tarjetas de crédito.

Artículo 45 de la Ley de Tarjetas de Crédito. Cumplir los requisitos para otorgar tarjetas de crédito.

Artículo 18 del Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. Emitir tarjetas de crédito adicionales cuando exista autorización escrita del cliente.

Artículo 21 del Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. Notificar al tarjetahabiente cualquier modificación al contrato aprobado.

Artículo 28 del Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. Mantener en tableros ubicados en lugares visibles y mediante folletos modelos de contratos aprobados.

Artículo 29 del Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. Asegurarse que el límite máximo aprobado en la tarjeta de crédito sea el mismo consignado en el documento firmado por el tarjetahabiente.

Artículo 39 del Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. Abstenerse de realizar cobros adicionales por gastos de investigación, cargos a mora, llamadas por cobranza, salvo que sea expresamente autorizada por el tarjetahabiente.

Artículo 40 del Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito. 2. Reiterar a las sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito que las infracciones a las disposiciones de la Ley de Tarjetas de Crédito y su Reglamento serán sancionadas por esta Comisión conforme a lo establecido en la Ley del Sistema Financiero y demás que le sean aplicables.

3. Notificar la presente Resolución a las sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito, para los efectos legales correspondientes.

4. Esta Resolución es de ejecución inmediata. F) JOSE LUIS MONCADA R., Presidente, FRANCISCO ERNESTO REYES, Secretario” (CNBS, 2010).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizaron los métodos explicativo y analítico ya que permitió analizar, explicar, e identificar y/o describir si el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en los empleados de la UNAH-VS área administrativa causa graves problemas económicos.

Se utilizó el método explicativo y analítico que permite diagnosticar el grado de endeudamiento que tienen los tarjetahabientes en relación al inadecuado manejo de las tarjetas de crédito, y evidenciar de esta manera los problemas económicos alcanzados generados por el excesivo consumo del uso de las tarjetas de crédito de forma inadecuada debido a la falta de poder adquisitivo (efectivo) que se tiene en el país y específicamente en los empleados de la UNAH-VS.

Se aplicaron los métodos explicativo y analítico que permitió diagnosticar el nivel de conocimientos (educación) que tienen los tarjetahabientes en relación al inadecuado manejo de las tarjetas de crédito, permitiendo evidenciar cómo influye el grado de conocimiento o desconocimiento que existe en el uso de la tarjeta de crédito.

El enfoque cualitativo, permitió recopilar la información de los sujetos involucrados en el fenómeno, en cuanto a testigos y actores de experiencias y prácticas cotidianas, productos de un entorno social, una historia personal y familiar y un contexto socioeconómico y cultural determinado, se realizó dos entrevistas a expertos a través de un cuestionario de preguntas semiestructuradas, ya que permite investigar más información relevante. Permitted recopilar también a través de información recopilada en periódicos, revistas, internet etc. Para el análisis cuantitativo se aplicó los métodos matemáticos y estadísticos; para determinar los niveles de endeudamiento, ocasionando de esta manera la situación económica negativa que impera en los empleados de la UNAH-VS área administrativa.

3.2 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Tabla 6. Operacionalización de las variables

Variable dependiente e independiente	Problema	Objetivos generales	Objetivos específicos	hipótesis	Variables	Definición de variable	Preguntas
<p>Variable independiente: Tarjeta de crédito</p> <p>Variable dependiente: Tarjeta habitante</p>	<p>El uso inadecuado de las tarjetas de crédito, conlleva a tener alto endeudamiento, provocando problemas económicos a los empleados de la UNAH VS. Área administrativa</p>	<p>Identificar si el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito ocasiona endeudamiento, desconocimiento de altos costos, en los empleados de UNAH VS área administrativa causando graves problemas económicos.</p>	<p>1. Analizar la situación económica negativa de los empleados de UNAH VS área administrativa por el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito.</p> <p>2. Identificar si la situación económica negativa de los empleados de la UNAH VS área administrativa es debido a que el análisis que se le hace a un cliente es muy flexible.</p> <p>3. Identificar si la situación económica negativa de los empleados en la UNAH VS área administrativa es debido a los altos costos de intereses aplicados a las tarjetas de crédito.</p> <p>4. Determinar si la situación económica negativa de los empleados de la UNAH VS área administrativa es debido a la educación de los usuarios de las tarjetas de crédito</p>	<p>Hipótesis: HI El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en UNAH VS área administrativa si causa graves problemas económicos.</p> <p>Hipótesis: HO El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en los empleados de la UNAH VS área administrativa no causa graves problemas económicos.</p>	<p>Manejo inadecuado</p> <p>Endeudamiento</p> <p>Situación económica negativa</p> <p>Costos financieros altos</p> <p>Educación financiera</p>	<p>Por manejo la acción de manejar, de organizar o conducir un objeto o una situación bajo características especiales que lo hacen específica</p> <p>El endeudamiento es el conjunto de obligaciones de pago que una persona o empresa tiene contraídas con un tercero,</p> <p>El concepto de situación económica hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto,</p> <p>Es el que se integra por los gastos derivados de allegarse fondos de financiamiento por lo cual representa las erogaciones destinadas a cubrir en moneda nacional o extranjera, los intereses, comisiones y gastos.</p> <p>La educación financiera se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a un individuo tomar decisiones.</p>	<p>1. El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito ocasiona altos endeudamientos.</p> <p>2. Los costos de financiamiento altos ocasiona graves problemas económicos.</p> <p>3. El desconocimiento sobre el manejo de las tarjetas de crédito ocasiona alto endeudamiento.</p> <p>4. Cuanta tarjeta de crédito maneja en su poder.</p> <p>4. Paga en su totalidad la deuda.</p> <p>5. Paga únicamente la cantidad mínimo estipulado por el emisor de la tarjeta de crédito.</p>

3.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como fuentes se emplearon indicadores, estadísticas expedidas por el Banco Central de Honduras, y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, así como datos publicados en revistas y diarios reconocidos del país; se aplicó un instrumento de medición a un grupo focal ubicado en la UNAH-VS área administrativa.

3.3.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el tratamiento de la información y una presentación ilustrativa de las tendencias de las cifras y resultados obtenidos en esta investigación, se desarrollan gráficos circulares.

3.3.2 HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN

En virtud de lo expuesto y para alcanzar el objetivo propuesto, se realizó una encuesta en su mayoría, a personas de estratos socioeconómicos medio bajo y medio alto, de la UNAH VS. Por otro lado, con la finalidad de sustentar se realiza la encuesta a personas con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras de dichos estratos, se menciona a continuación el siguiente:

La hipótesis de existencia de un sobreendeudamiento se obtuvo por pláticas personales con empleados de la UNAH VS

3.3.3 DESARROLLO DE LA ENCUESTA

Diseño del cuestionario: Para recolectar la información relevante se ha diseñado un cuestionario (Anexo encuesta) en el cual cabe resaltar que la variable más importante que se intenta medir es “si la persona tiene conocimientos, buena práctica sobre el uso de la tarjeta de crédito, costos altos de financiamiento y el alto endeudamiento que esta provoca ”, En la encuesta utilizada se aplica la escala de Likert, también denominada método de evaluaciones sumarias, que permite especificar el grado de acuerdo o desacuerdo con la pregunta o ítem planteado.

3.3.4 DESCRIPCIÓN DE PARTICIPANTES

Población: Para la presente investigación, la población objetivo estuvo conformada por personas mayores de edad, que poseen tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras y que son empleados de la UNAH VS pertenecientes a niveles socioeconómicos medio bajo y medio alto. El número de personas encuestadas se determinó en función del cálculo realizado de la muestra, sitio escogidos para aplicarla fue la UNAH VS.

La población encuestada es el área administrativa de UNAH-VS y son 157 empleados, que aplicando la formula nos da una muestra de 38 empleados.

Muestra:

$$n = z^2 \cdot p \cdot q \cdot N$$

$$(e^2 \cdot (N - 1)) \cdot z^2 \cdot p \cdot q$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95% por lo

que Z será el 1.96

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error muestral, que será del 5%

N = Tamaño de la población o universo

Para las probabilidades de “p” y “q” se otorga valores de 0.5 a cada una; así se maximiza la varianza total, y se obtiene la máxima dispersión de datos que pueda ocurrir. Habiendo maximizado la varianza, se aplica la fórmula mencionada anteriormente.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 157}{(0.5^2 * (157 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 38 encuestas

El total de la muestra obtenida es 38 encuestas; sin embargo se ha realizado un total de 40 encuestas, ya que así se puede sustituir algún cuestionario, luego de validar los resultados, en el caso de obtener alguna encuesta inválida. Cabe mencionar que el nivel de confianza (Z: 96) es el porcentaje de seguridad para generalizar los resultados obtenidos; es decir que de 100 personas que se miden, 96 deberían caer en este rango. El nivel de error (e: 0.5%) es el nivel máximo que en la investigación se está dispuesto a permitir para tomar una respuesta falsa como verdadera.

3.3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El método escogido fue una muestra probabilística, es una técnica de la muestra en la cual las muestras, son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados

La recolección de esta información fue por medio de encuestas de campo realizadas en la UNAH VS Área administrativa en los estratos socioeconómicos medio bajo y medio alto, que tengan tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.

Estas encuestas constan de dos elementos: la información general y específica según la escala de Likert. (El instrumento se encuentra en el anexo A).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 ENFOQUE CUALITATIVO

Entrevista a expertos usuario de tarjeta de crédito

Diseño metodológico

Según la Real Academia Española, y para temas de investigación de mercado, se considera “experto” a una “persona con práctica o experiencia en algo, especializada o de grandes conocimientos en una materia” (Diccionario de la Real Academia Española, 2016).

Se concretaron dos entrevistas. Primero, con la abogada Gloria Molina Pérez (nombre ficticio), ella ha trabajado como abogada de recuperación de crédito para instituciones financieras y también es usuario de las tarjetas de crédito.

Omar Amaya (nombre ficticio) quien hace 35 años de laborar como contador independiente ya que es licenciado en contaduría pública y se desempeña como docente en la UNHA – VS, él es usuario de las tarjetas de crédito. - El diseño de la entrevista se basó en una serie de conceptos que se consideraron relevantes, se permitió que los entrevistados expusieran toda su experiencia en el campo financiero, procurando llevar la entrevista hacia el objetivo de la investigación. Así mismo, se fue tomando nota de nuevos puntos de interés que iban apareciendo durante el desarrollo de la misma. Mediante la libre expresión, se permitió descubrir opiniones y matices difícilmente canalizables por otros medios. Los entrevistados fueron sometidos a un cuestionario semi estructurado.

4.2 OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA

Reforzar información existente y recoger nuevos datos sobre la grave situación económica existente en los usuarios de las tarjetas de crédito.

Conocer qué aspectos evalúan las entidades bancarias para asignar una determinada tarjeta de crédito a un usuario y si este análisis es muy flexible. Recolectar la información suficiente para determinar si el grave problema financiero se debe a los altos costos de interés impuestos por los operadores de tarjetas de crédito. Indagar si los usuarios de las tarjetas de crédito tienen educación financiera.

4.3 ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

- 1) Presentación personal y profesional.
- 2) Explicación de la investigación y los conceptos más relevantes del mismo.
- 3) Comentarios agregados por parte del entrevistado.

Resultados obtenidos

4.3.1 ENTREVISTA ABOGADA GLORIA MOLINA PEREZ

- 1) ¿Cree que el grave problema financiero de los usuarios de las tarjetas de crédito en la UNAH-VS es debido al uso inadecuado de las mismas?

R/ Considero que sí, el uso inadecuado y poca educación financiera hacen posible el mal uso en tarjetas de crédito.

- 2) ¿Cree que el tarjetahabiente de la UNAH-VS Utiliza indistintamente las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo?

R/Muchas personas utilizan las tarjetas de crédito. Para poder cubrir gastos necesarios y urgentes, pero otros los utilizan para gastos o lujos que no necesitan.

- 3) ¿Preferentemente el usuario de la tarjeta de crédito de la UNAH-VS la utiliza para consumo de ropa y alimento?

R/ muchas mujeres utilizan las tarjetas de crédito para fines personales en comidas y ropa.

4) ¿Se hacen filtros en las centrales de riesgo?

R/ Hay instituciones bancarias que no hacen filtro de personas con mora en otras instituciones y ofrecen tarjeta de crédito a quien ya está endeudado.

5) ¿Cree que el límite de crédito del tarjetahabiente es mayor a su capacidad de pago?

R/ Si, porque muchos ganan el salario mínimo y su tarjeta de crédito es de hasta \$ 3,600.00.

6) ¿Por qué el usuario de la tarjeta de crédito tiene mora en sus pagos?

R/ Porque no conocen el debido manejo de tarjeta de crédito porque gastan mas de lo que pueden pagar y se dejan acumular intereses.

7) ¿Al tener el usuario varias tarjetas de crédito pueden cumplir con los pagos de cada una de ellas?

R/ Imposible cumplir pagos en todas las tarjetas de crédito, podrán pagar dos tarjetas pero siempre quedan en mora.

8) ¿Al realizar el pago mínimo en las tarjetas de crédito, usted cree que puede incurrir en endeudamiento?

R/ Si, al no pagar el total de lo gastado en una tarjeta de crédito se incurre en mora y hay intereses que se generan.

9) ¿Cuándo le otorgan al tarjetahabiente la tarjeta de crédito le informan explícitamente sobre los intereses y costos que generan?

R/ nunca le explican al tarjetahabiente su uso y manejo adecuado.

10) ¿Sabe determinar el usuario de la tarjeta de crédito de la UNAH-VS cuál es la diferencia entre interés mensual y anual?

R/ El hondureño muy poco conoce el tipo de interés en una tarjeta de crédito y si incurre en mora el interés que este también genera.

11) ¿Considera usted que el usuario de la tarjeta de crédito de la UNAH-VS su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente para el correcto uso?

R/No, el tarjetahabiente muchas veces no conoce nada del uso correcto de su tarjeta y cae en mora sin poder salir de ella.

12) ¿Considera necesario que los entes gubernamentales tengan programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito?

R/ Si, porque cada banco debe ser socialmente responsable de sus tarjetahabientes y el uso adecuado y son pocos los bancos que lo hacen.

4.3.2 ENTREVISTA A OMAR AMAYA.

1) ¿Cree que el grave problema financiero de los usuarios de las tarjetas de crédito en la UNAH-VS es debido al uso inadecuado de las mismas?

R/Se hace uso inadecuado pero se tiene que prever en el presupuesto si tiene capacidad.

2) ¿Cree que el tarjetahabiente de la UNAH-VS Utiliza indistintamente las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo?

R/ Principalmente se utiliza para alimentos.

3) ¿Preferentemente el usuario de la tarjeta de crédito de la UNAH-VS la utiliza para consumo de ropa y alimento?

R/ Normalmente el tarjetahabiente utiliza varias tarjetas, para comida que le acreditan más puntos;

4) ¿Se hacen filtros en las centrales de riesgo?

R/ Lo hace la operadora de tarjeta de crédito.

5) ¿Cree que el límite de crédito del tarjetahabiente es mayor a su capacidad de pago?

R/ La institución financiera ofrece de acuerdo a los movimientos que tiene el cliente y este se sujetara de acuerdo a su capacidad.

6) ¿Por qué el usuario de la tarjeta de crédito tiene mora en sus pagos?

R/ Tiene mora en sus pagos por qué no se saben controlar y hay que manejar la fecha de cortes y la fecha de pago.

7) ¿Al tener el usuario varias tarjetas de crédito pueden cumplir con los pagos de cada una de ellas?

R/ Si sabe manejar sus finanzas si se puede controlar y puede manejar más de varias, siempre y cuando tenga la capacidad de pago.

8) ¿Al realizar el pago mínimo en las tarjetas de crédito, usted cree que puede incurrir en endeudamiento?

R/ Cuando ya va pagando el mínimo de pago hay que tener cuidado porque está incurriendo en endeudamiento y se le va acumulando tanto el capital como los intereses y este es muy alto anda alrededor del 55% anual.

9) ¿Cuándo le otorgan al tarjetahabiente la tarjeta de crédito le informan explícitamente sobre los intereses y costos que generan?

R/ Existe un contrato y especifica el costo que ocasiona si se está acumulando el endeudamiento, es muy drástico los intereses, porque lo manejan como un castigo de utilizar dinero ajeno y no cumple la regla ya establecida.

10) ¿Sabe determinar el usuario de la tarjeta de crédito de la UNAH-VS cuál es la diferencia entre interés mensual y anual?

R/ Si sabe determinar el costo de interés mensual y anual.

11) ¿Considera usted que el usuario de la tarjeta de crédito de la UNAH-VS su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente para el correcto uso

R/ De acuerdo a su nivel de conocimiento es capaz de entender lo que pasa es que a veces se emociona y puede excederse del límite entablando el hecho que le amplíen el crédito o uso del valor no quiere decir que tiene capacidad de pago porque si mi ingreso es equivalente a

\$1000.00 no quiere decir que en la tarjeta me permita gastar \$ 1,500.00 si me excedo ya no tengo capacidad de pago.

12) ¿Considera necesario que los entes gubernamentales tengan programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito

R/ Miro que no hay necesidad porque el conocimiento adquirido en la universidad UNAH-VS, tiene aspecto financiero por esta razón no es necesario que los entes gubernamentales tengan programas educativos para el uso de las tarjetas de crédito.

4.3.3 CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS

Se concluye que si hace el usuario inadecuado uso de sus tarjetas de crédito, pero tienen el control de pagar la deuda contraída en la fecha determinada, también se concluye que hay usuario que no puede pagar su deuda, entrando en morosidad financiera.

Las entidades financieras informan a los usuarios sobre el costo y el correcto uso de las tarjetas de crédito, pero ellos no le toman importancia.

Las personas se endeudan por estar desinformados, no necesariamente se endeudan por carecer de fondos.

Las tasas de interés para disposición de efectivo son las más elevadas a pesar de ello, los usuarios manejan tarjetas de crédito.

4.4 ENFOQUE CUANTITATIVO

4.4.1 CÁLCULO DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

El alfa de Cronbach mide la fiabilidad de un test o instrumento de medida en donde intenta establece la precisión con la que éste realiza sus mediciones. Se trata de un concepto muy asociado al error de medida, ya que a mayor fiabilidad, menos error de medida. La fiabilidad es un tópico constante en todos los instrumentos de medida. Su estudio trata de establecer la precisión con la que mide cualquier instrumento de medida en general y los test en particular. Cuanto más fiable es un test, con mayor precisión mide y, por lo tanto, menos error de medida se comete

El Alfa de Cronbach es un método de cálculo del coeficiente de fiabilidad, que identifica la fiabilidad como consistencia interna. Se denomina así porque analiza hasta qué punto medidas parciales obtenidas con los diferentes ítems son “consistentes” entre sí y por tanto representativas del universo posible de ítems que podrían medir ese constructo.

Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	No de elementos
0.836	0.825	24

Análisis de datos

Gráficos de encuestas dirigidas a usuarios de tarjetas de créditos

Información General

Tabla 8. El sexo predominante

Sexo					
	Respuesta	Sexo	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	18	47.4	47.4	47.4
	Masculino	20	52.6	52.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

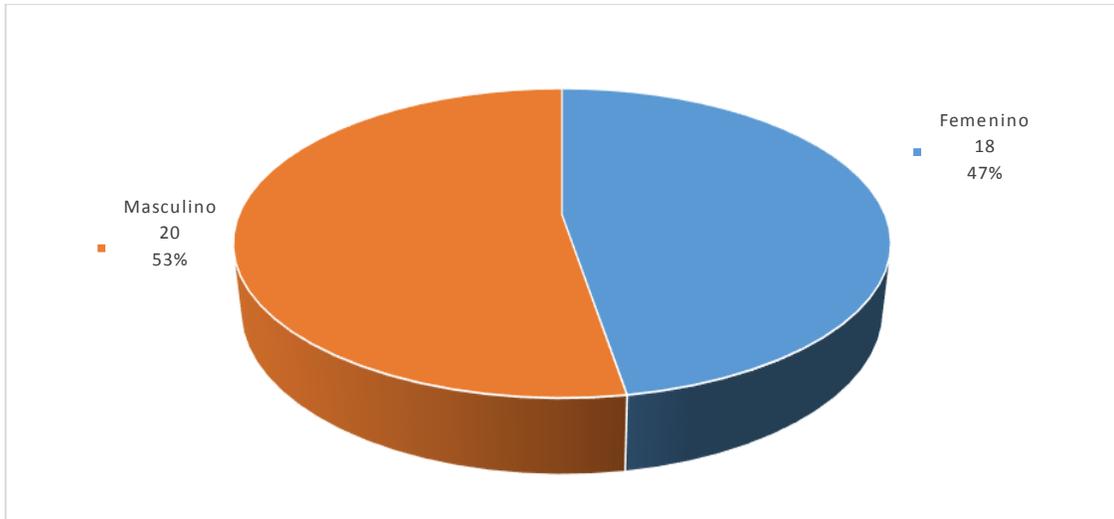


Figura 4. El sexo predominante

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El sexo predominante de los encuestados es el masculino con el 53%, ya que el femenino tiene un porcentaje de 47%

Tabla 9. Datos sobre la edad

Edad					
	Respuesta	Edad	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-30	8	21.1	21.1	21.1
	31-40	10	26.3	26.3	47.4
	41 y Mas	20	52.6	52.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

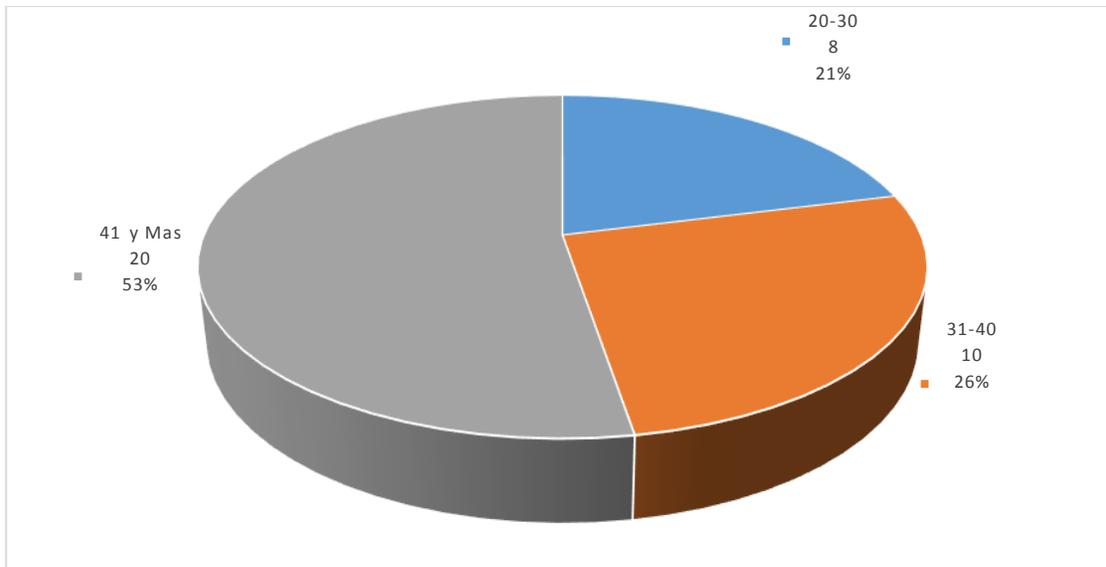


Figura 5. Gráfica sobre la edad

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 53% de las personas encuestadas que manejan tarjetas de crédito, corresponden a la edad de 41 años y más, el 26% a una edad de 31- 40 años y de 21% edad de 20-30 años.

Tabla 10. Cuenta con más de dos tarjetas de crédito

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	8	21.1	21.1	21.1
	En Desacuerdo MD	5	13.2	13.2	34.2
	Igual I	5	13.2	13.2	47.4
	De acuerdo DA	7	18.4	18.4	65.8
	Muy de Acuerdo MA	13	34.2	34.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

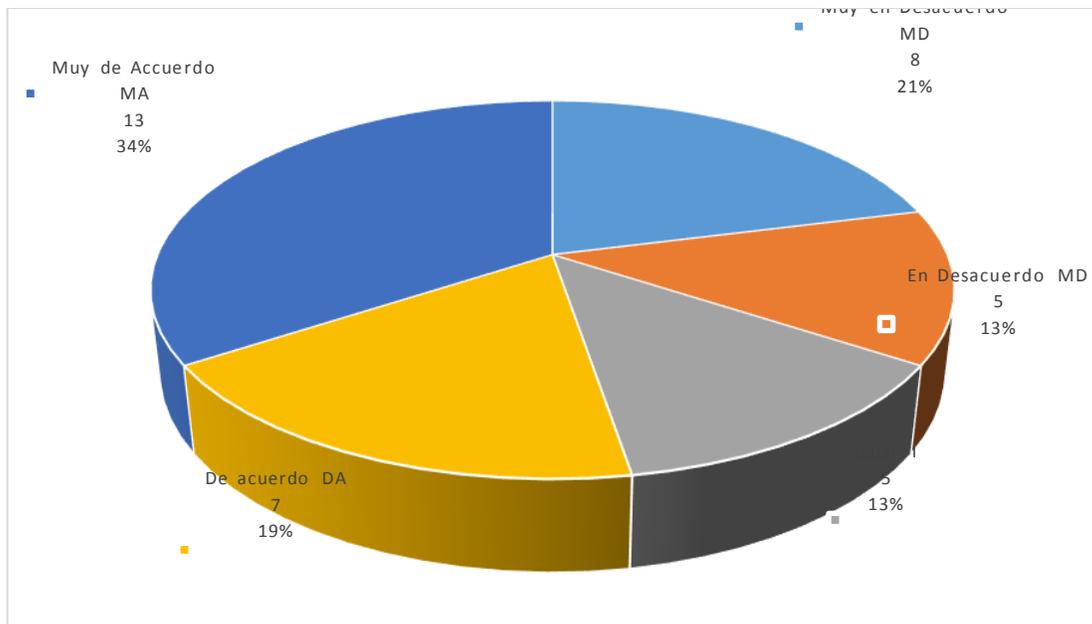


Figura 6. Gráfica Cuenta con más de dos tarjetas de crédito

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Se observa que de las personas encuestadas, el 53% estuvo de acuerdo que cuentan con más de dos tarjetas de crédito, ese análisis es una manifestación identificada en los datos estadísticos de la Comisión Nacional de Banca y Seguros en el cual se demuestra que hay tarjetas habientes que tiene 10, 12 y hasta 19 tarjetas de crédito. Hasta junio del año 2016 se registra unas 813,915 tarjetas en circulación correspondientes a unos 500,000 usuarios, la CNBS encontró a un cliente con 19 tarjetas de crédito. Así mismo se observa en el grafico que el 26% está en desacuerdo o sea que no posee más de dos tarjetas de crédito y un 13% en posición neutro o sea que este porcentaje no contesto el ítem.

Tabla 11. Solo cuenta con una tarjeta de crédito

	Respuesta	Cantidad	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	4	10.5	10.5	10.5
	En Desacuerdo MD	1	2.6	2.6	13.2
	Igual I	4	10.5	10.5	23.7
	De acuerdo DA	8	21.1	21.1	44.7
	Muy de Acuerdo MA	21	55.3	55.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

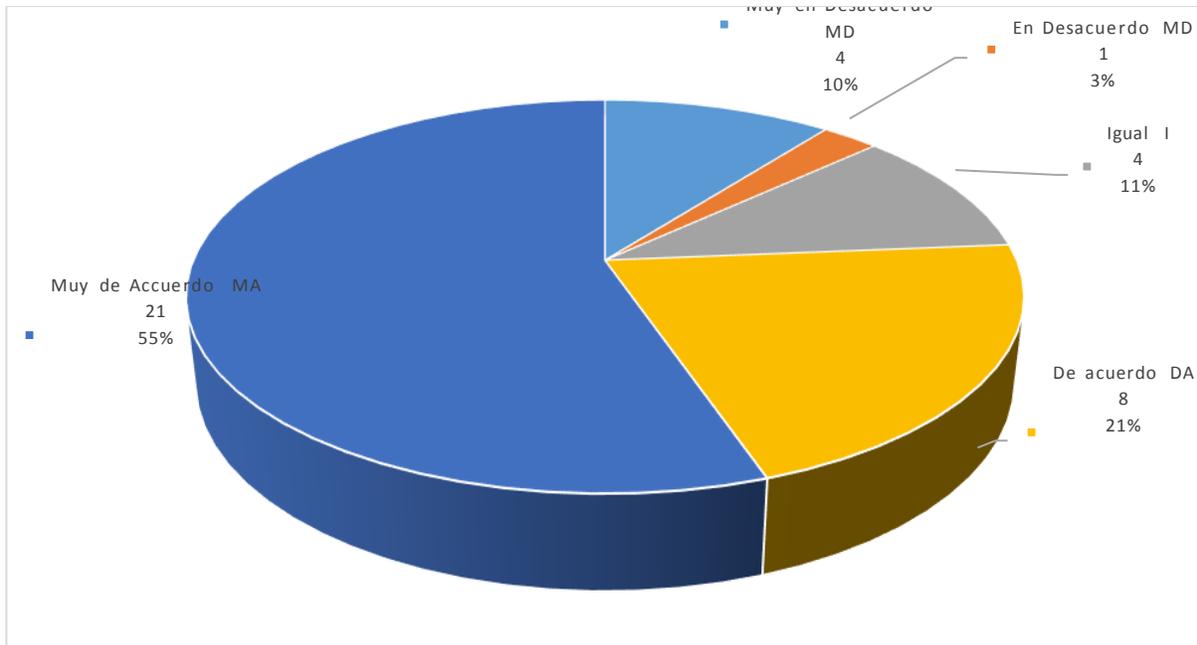


Figura 7. Gráfica solo cuenta con una tarjeta de crédito

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 76% de los encuestados respondió que está de acuerdo que solamente posee una tarjeta de crédito y en desacuerdo 13% indicando que posee más de una tarjeta de crédito y neutro un 11% no contestaron el ítem.

Tabla 12. Usa habitualmente la tarjeta de crédito

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	5.3
	En Desacuerdo MD	6	15.8	15.8	21.1
	Igual I	1	2.6	2.6	23.7
	De acuerdo DA	9	23.7	23.7	47.4
	Muy de Acuerdo MA	20	52.6	52.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

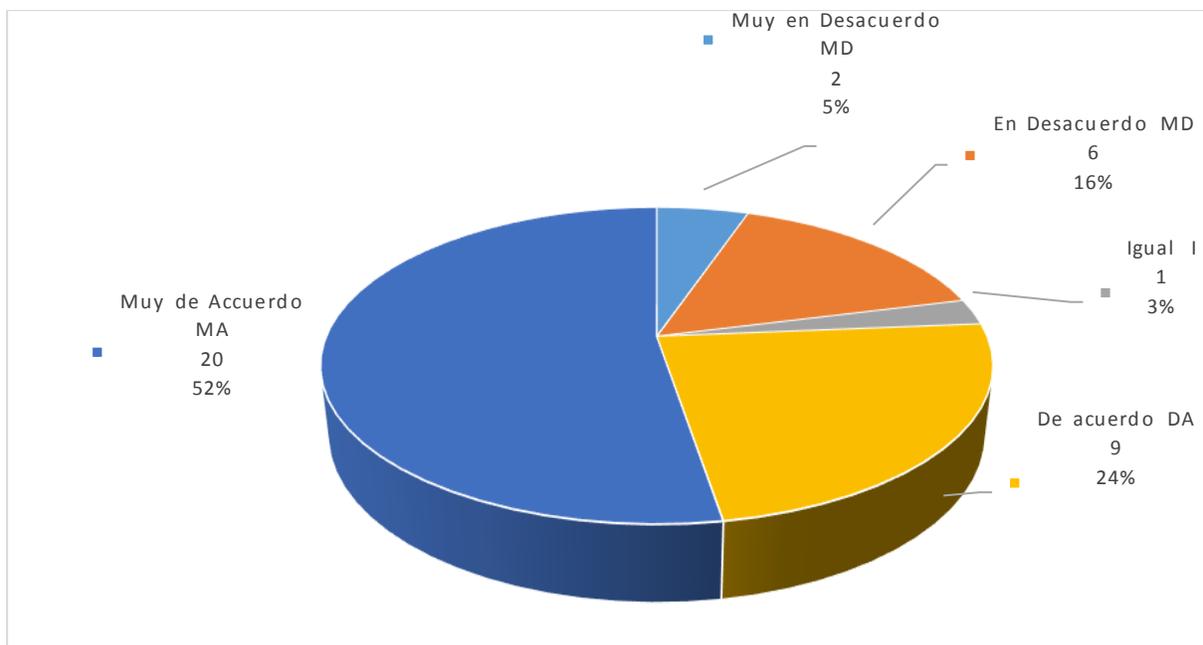


Figura 8. Gráfica usa habitualmente la tarjeta de crédito

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 76% de los encuestados manifestaron que si usan habitualmente las tarjetas de crédito, el 21% manifiesta que no usa habitualmente la tarjeta de crédito y el 3% contesto neutro no contesto el ítem.

Tabla 13. Preferentemente utiliza la tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimento

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	5.3
	En Desacuerdo MD	7	18.4	18.4	23.7
	Igual I	3	7.9	7.9	31.6
	De acuerdo DA	9	23.7	23.7	55.3
	Muy de acuerdo MA	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

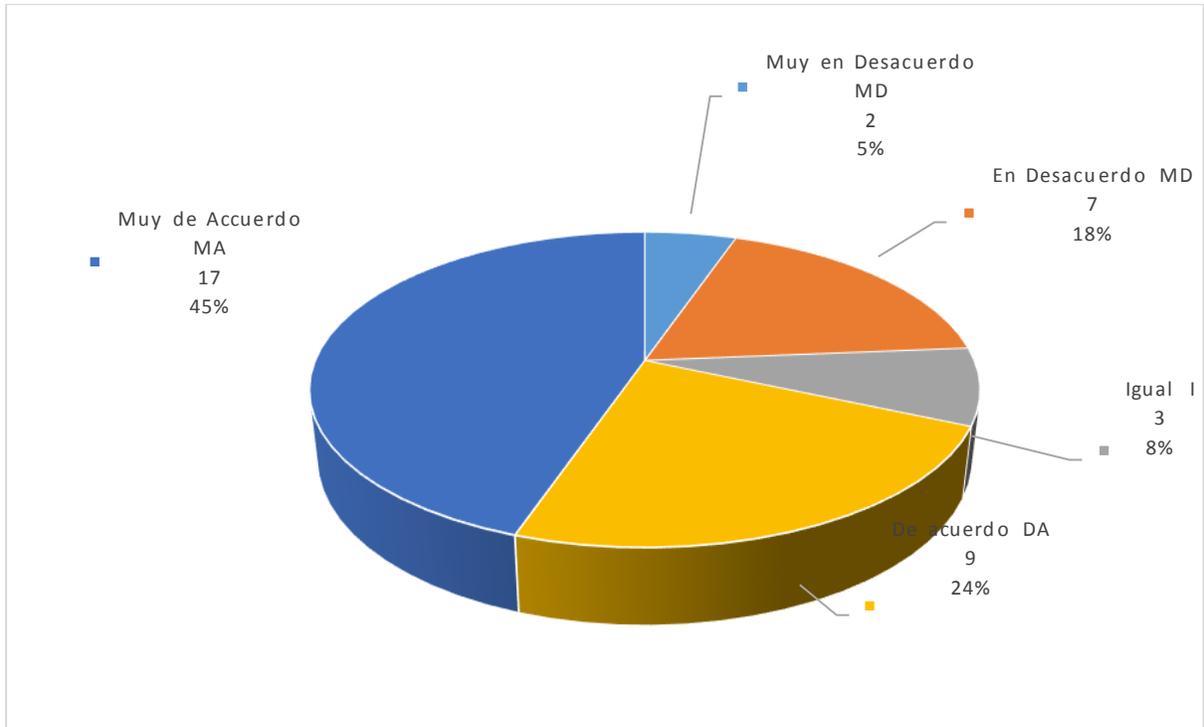


Figura 9. Gráfica tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimento

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 69% de los encuestados contestos que si utiliza preferentemente la tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimento.

Tabla 14. Preferentemente usa la tarjeta de crédito para adquirir electrodomésticos

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	4	10.5	10.5	10.5
	En Desacuerdo MD	5	13.2	13.2	23.7
	Igual I	7	18.4	18.4	42.1
	De acuerdo DA	8	21.1	21.1	63.2
	Muy de acuerdo MA	14	36.8	36.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

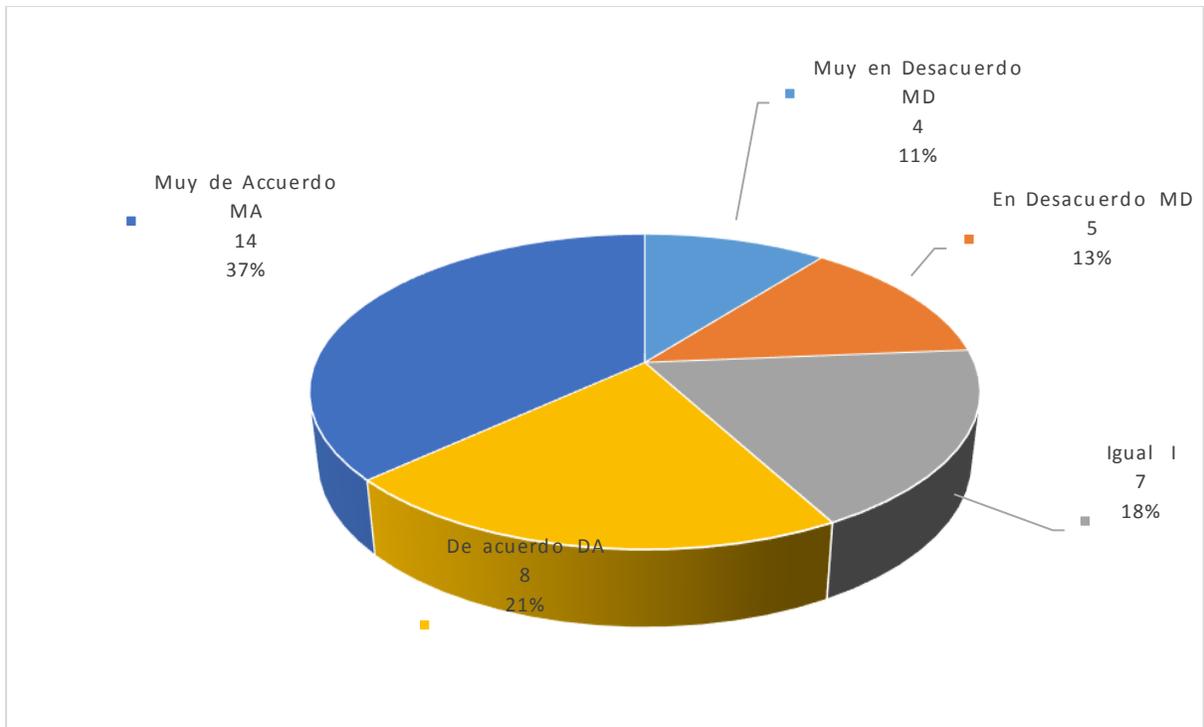


Figura 10. Gráfico preferentemente usa la tarjeta de crédito para adquirir electrodomésticos

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 58% manifestó que si utiliza la tarjeta para adquirir electrodomésticos y el 24% expreso que no utiliza la tarjeta de crédito para adquirir electrodomésticos y el 18% contesto neutro.

Gráfico No 8

Tabla 15. Utiliza indistintamente las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	6	15.8	15.8	15.8
	En Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	21.1
	Igual I	8	21.1	21.1	42.1
	De acuerdo DA	4	10.5	10.5	52.6
	Muy de acuerdo MA	18	47.4	47.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

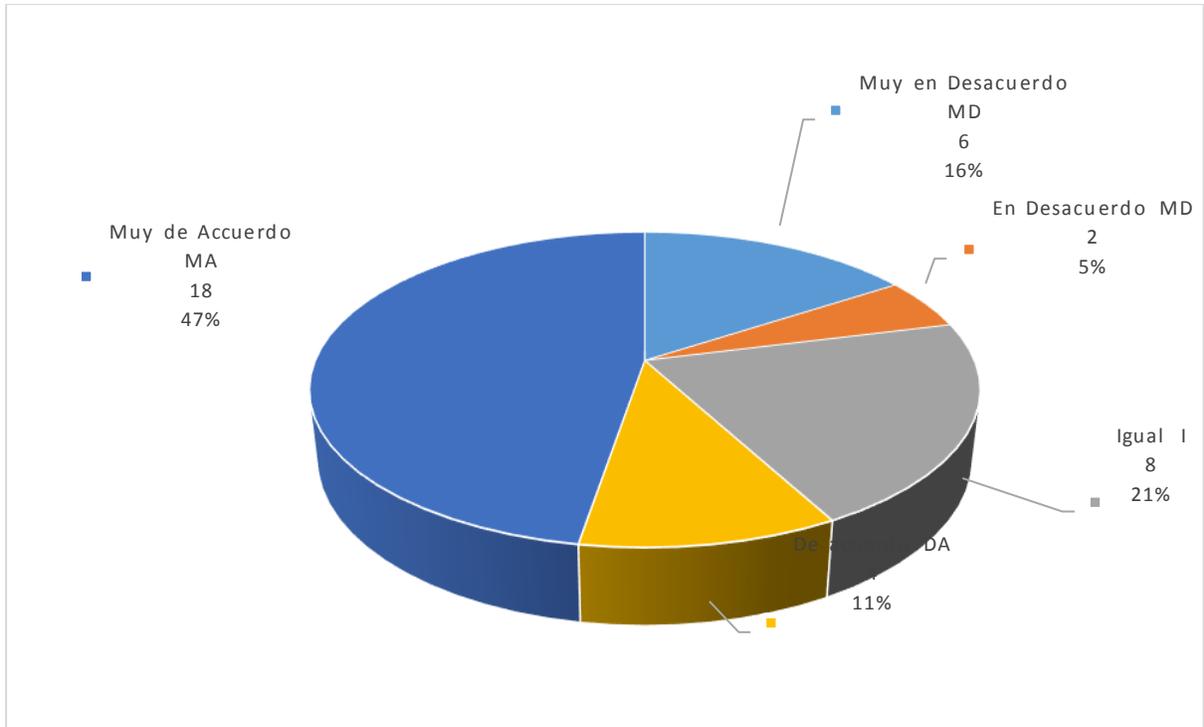


Figura 11. Gráfica Utiliza las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 58% expreso que si utiliza la tarjeta de crédito para todo tipo de consumo; el 21% manifestó que no utiliza la tarjeta de crédito para todo tipo de consumo y el 21% contesto neutro; analizando que continúa la tendencia de utilizar la tarjeta de crédito para todo tipo de consumo tales como: Ropa, alimentos, electrodomésticos etc.

Gráfico No 9

Tabla 16. Alto consumo, utilizando la tarjeta de crédito, alto endeudamiento

Válido	Muy en Desacuerdo MD	11	28.9	28.9	28.9
	En Desacuerdo MD	6	15.8	15.8	44.7
	Igual I	10	26.3	26.3	71.1
	De acuerdo DA	4	10.5	10.5	81.6
	Muy de acuerdo MA	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

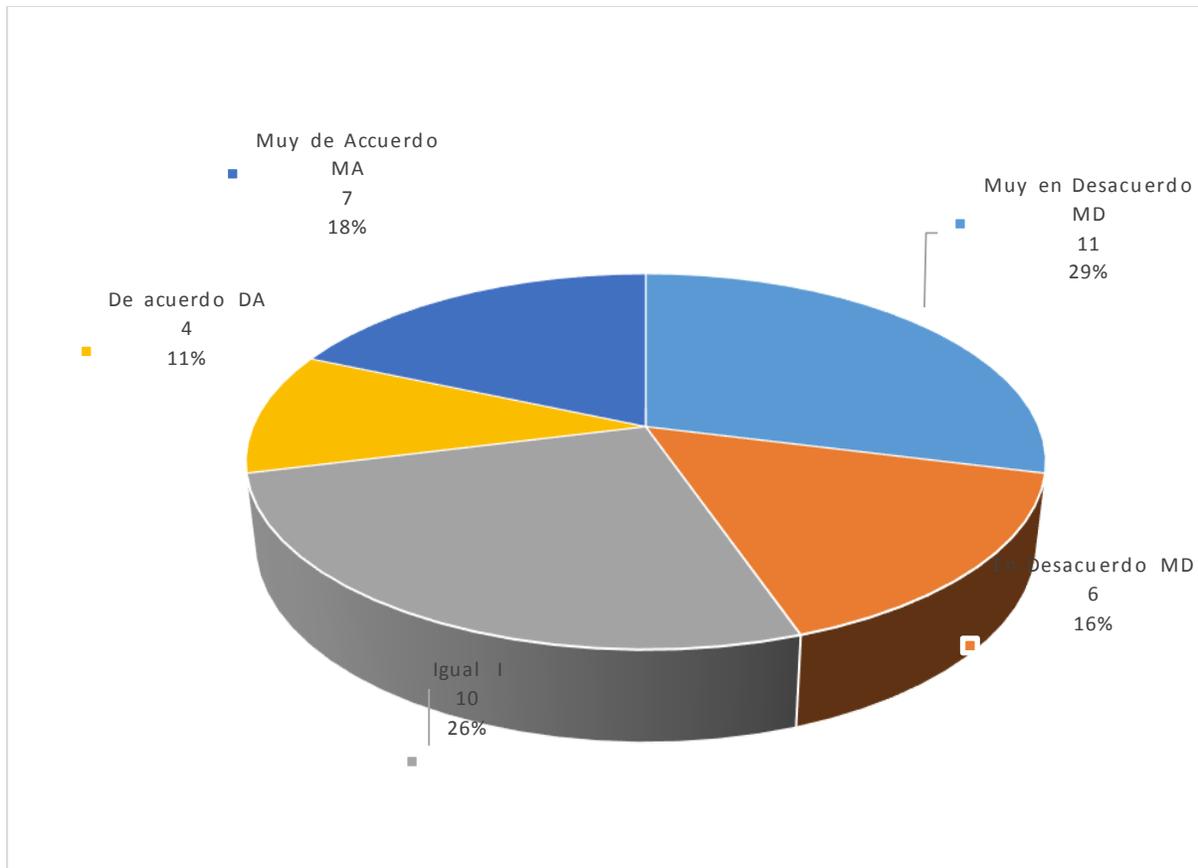


Figura 12. Alto consumo, utilizando la tarjeta de crédito, alto endeudamiento

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El encuestado expreso que el 45% no tiene endeudamiento por el uso de consumo en su hogar al usar su tarjeta de crédito, el 29% manifestó si tener endeudamiento por uso de consumo en su hogar al usar su tarjeta de crédito y el 26% contesto neutro.

Tabla 17. Su límite de crédito es mayor a su capacidad de pago

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	5	13.2	13.2	13.2
	En Desacuerdo MD	9	23.7	23.7	36.8
	Igual I	7	18.4	18.4	55.3
	De acuerdo DA	4	10.5	10.5	65.8
	Muy de acuerdo MA	13	34.2	34.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

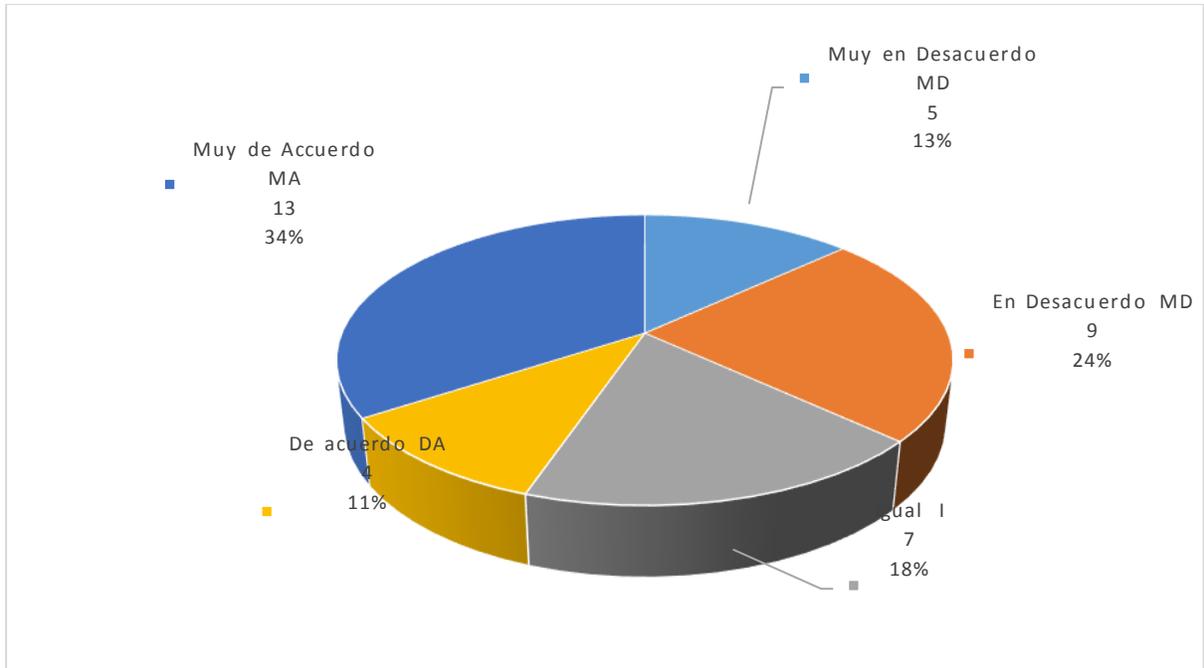


Figura 13. Gráfica su límite de crédito es mayor a su capacidad de pago

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 45% manifestó que si es mayor el límite de crédito a su capacidad de pago, el 37% expreso que no es mayor el límite de crédito a su capacidad de pago y el 18 contesto neutro.

Tabla 18. Tiene mora en el pago de las tarjetas de crédito

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	10	26.3	26.3	26.3
	En Desacuerdo MD	12	31.6	31.6	57.9
	Igual I	2	5.3	5.3	63.2
	De acuerdo DA	2	5.3	5.3	68.4
	Muy de acuerdo MA	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

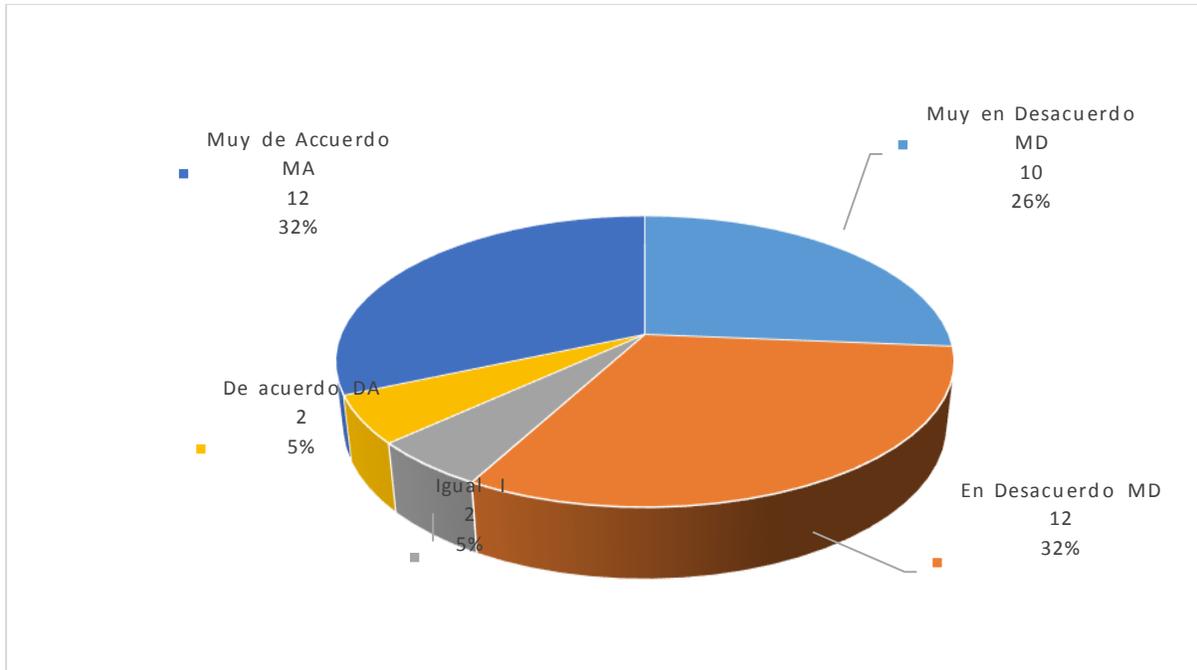


Figura 14. Gráfica tiene mora en el pago de las tarjetas de crédito

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El encuestado expreso que el 58% no tiene mora en el pago de su tarjeta de crédito, el 37% manifestó que si tiene mora y el 5% contesto neutro no contesto.

Tabla 19. Varias tarjetas de crédito pueden cumplir con los pagos

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	6	15.8	15.8	15.8
	En Desacuerdo MD	6	15.8	15.8	31.6
	Igual I	6	15.8	15.8	47.4
	De acuerdo DA	6	15.8	15.8	63.2
	Muy de acuerdo MA	14	36.8	36.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

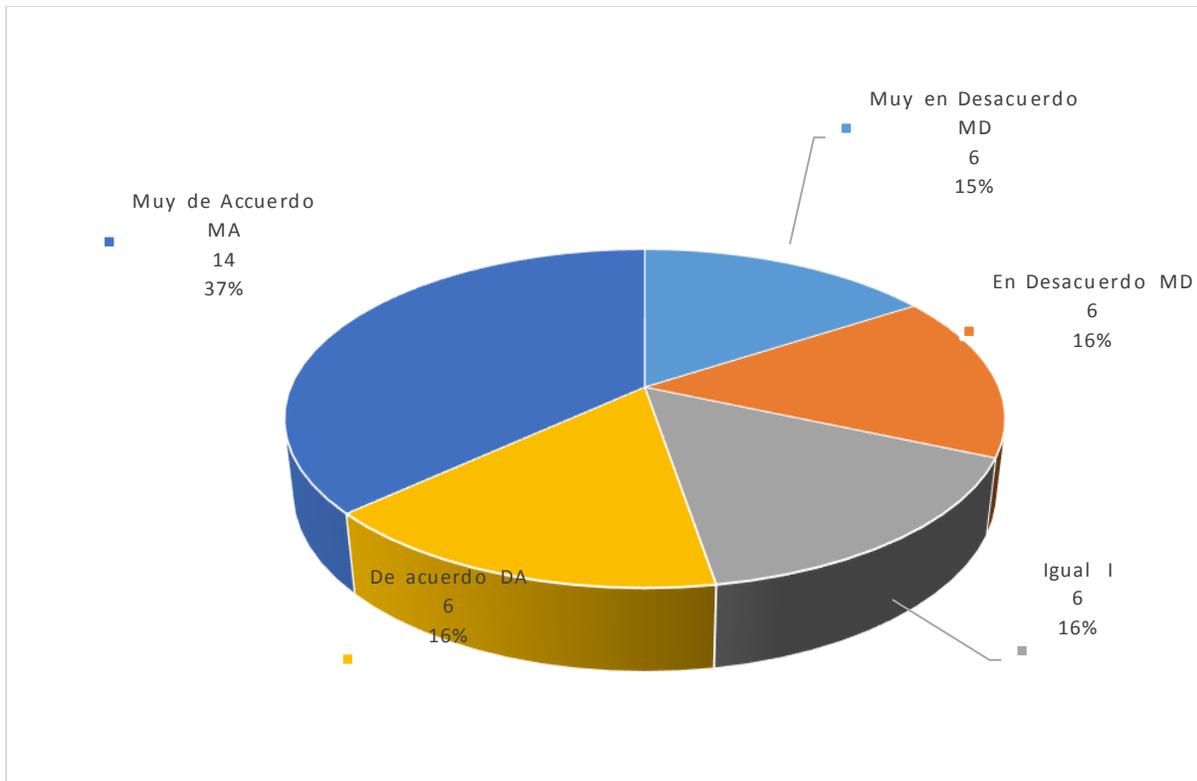


Figura 15. Gráfica varias tarjetas de crédito puede cumplir con los pagos

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 53% de los encuestados manifestó que aun teniendo varias tarjetas de crédito si puede pagar sus préstamos, el 31% expreso que al tener varias tarjetas de crédito no puede pagar sus préstamos y el 16% contesto neutro.

Tabla 20. El pago mínimo en las tarjetas, usted cree que puede incurrir en endeudamiento

	Respuestas		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo MD	1	2.6	2.6	2.6
	Igual I	4	10.5	10.5	13.2
	De acuerdo DA	10	26.3	26.3	39.5
	Muy de acuerdo MA	23	60.5	60.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

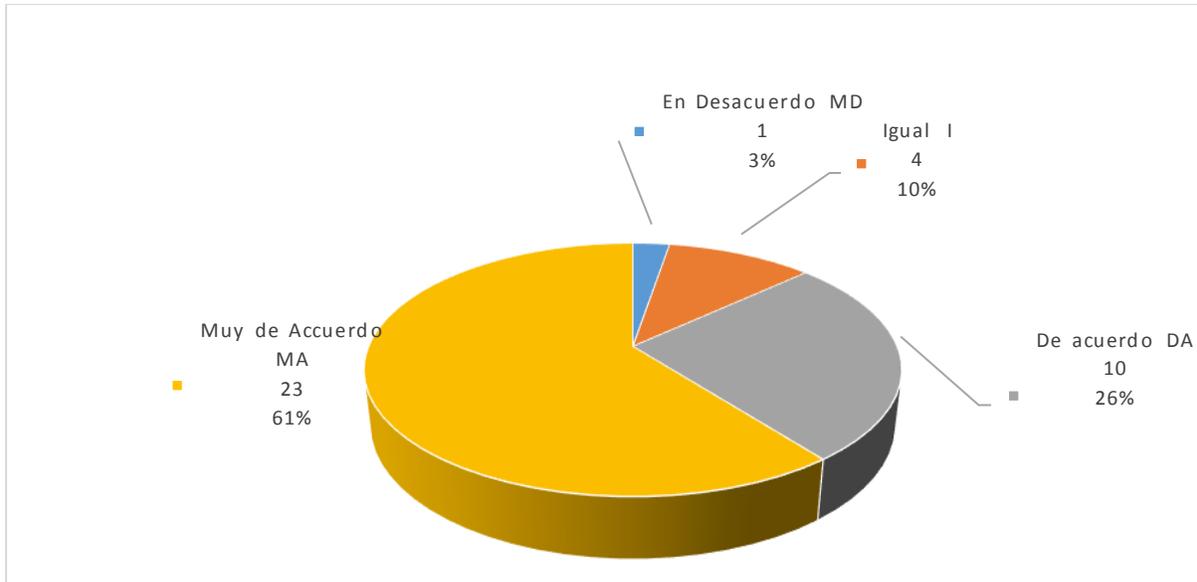


Figura 16. Gráfica El pago mínimo en las tarjetas, usted cree que puede incurrir en endeudamiento

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 87% contestó que al realizar únicamente el pago mínimo a los operadores de tarjetas de crédito si cree que puede incurrir en endeudamiento, el 3% contestó que al realizar únicamente el pago mínimo a los operadores de tarjetas de crédito no cree que puede incurrir en endeudamiento y el 10% contestó neutro.

Tabla 21. Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito para financiar sus pagos

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	3	7.9	7.9	7.9
	En Desacuerdo MD	7	18.4	18.4	26.3
	Igual I	14	36.8	36.8	63.2
	De acuerdo DA	6	15.8	15.8	78.9
	Muy de acuerdo MA	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

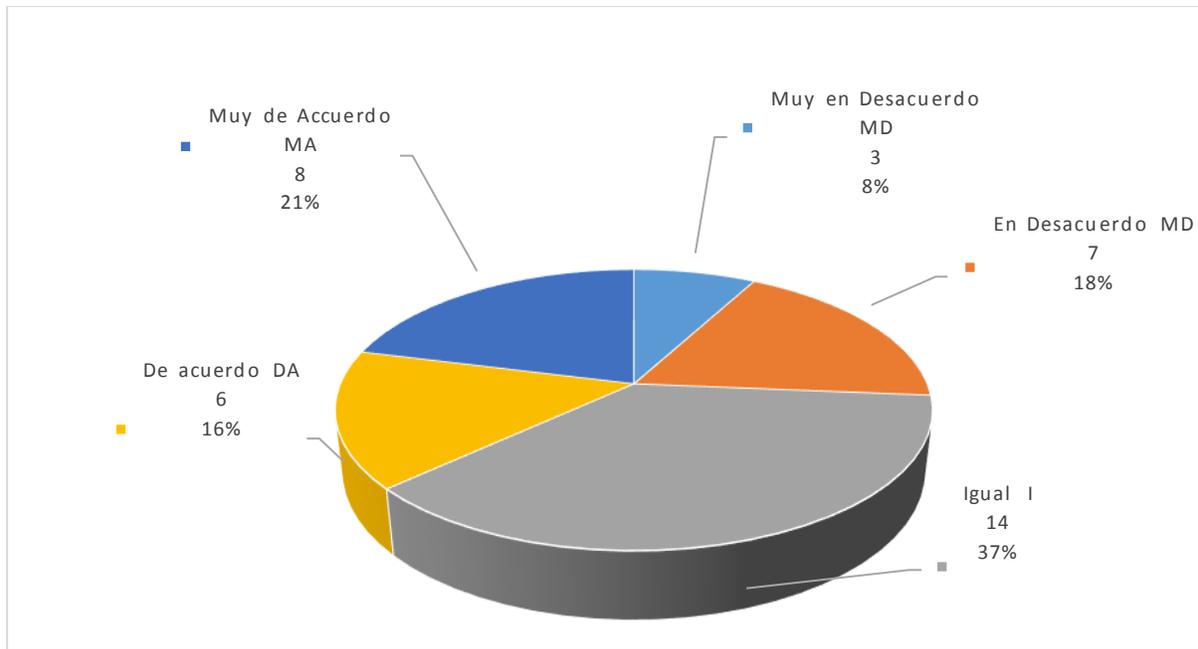


Figura 17. Gráfica con qué frecuencia utiliza la tarjeta de crédito para financiar sus pagos
Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El encuestado manifestó que el 37% utiliza la tarjeta de crédito para financiar, el 26% manifestó que no utiliza la tarjeta de crédito para financiar y el 37% contestó neutro.

Tabla 22. En los últimos 5 años ha cumplido puntualmente con el pago de las tarjetas

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	4	10.5	10.5	10.5
	En Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	15.8
	Igual I	2	5.3	5.3	21.1
	De acuerdo DA	9	23.7	23.7	44.7
	Muy de acuerdo MA	21	55.3	55.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

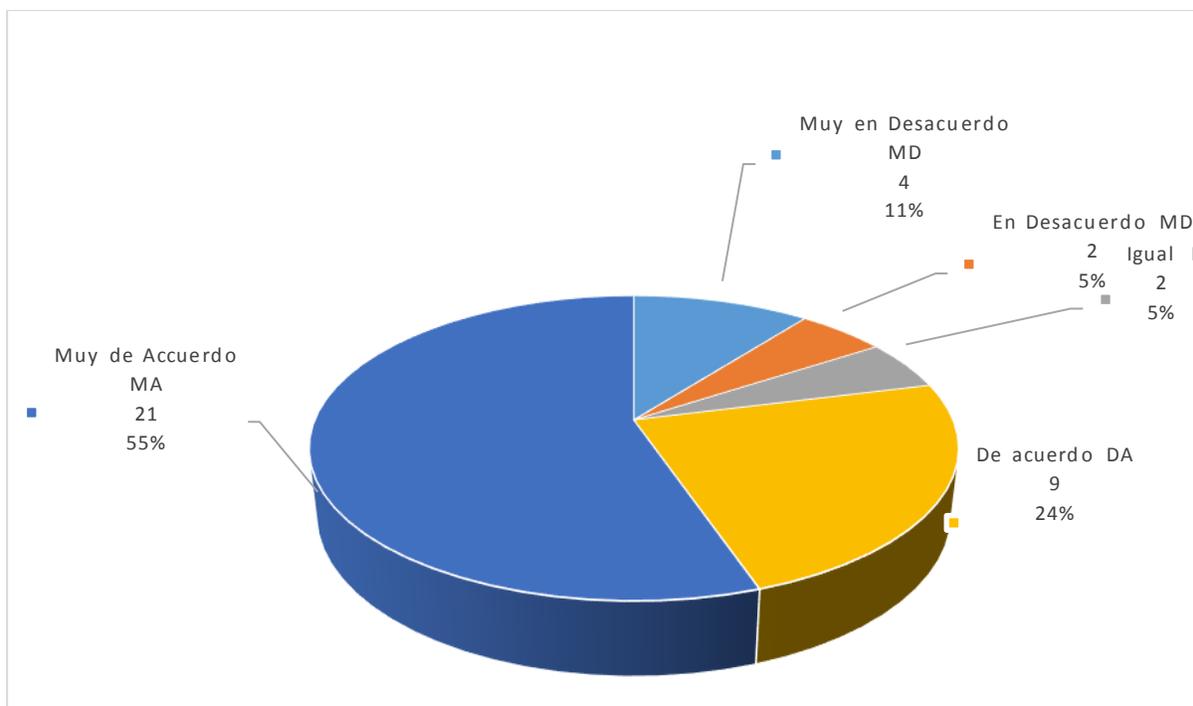


Figura 18. Gráfica En los últimos 5 años ha cumplido puntualmente con el pago de las tarjetas

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Respecto al pago puntual y según los datos obtenidos el 79% estuvo muy de acuerdo en que ha realizado el pago de sus tarjetas de crédito puntualmente, los porcentajes resultantes son similares a la información de la CNBS en el que informa en su página web que existe un porcentaje de morosidad de un 3.5% en relación a la cartera de préstamos, Prefiere ser indiferente al contestar esta pregunta (neutro) 5%

Tabla 23. Habitualmente usted utiliza crédito diferido para sus consumos con tarjetas de crédito

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	7	18.4	18.4	18.4
	En Desacuerdo MD	7	18.4	18.4	36.8
	Igual I	10	26.3	26.3	63.2
	De acuerdo DA	6	15.8	15.8	78.9
	Muy de acuerdo MA	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

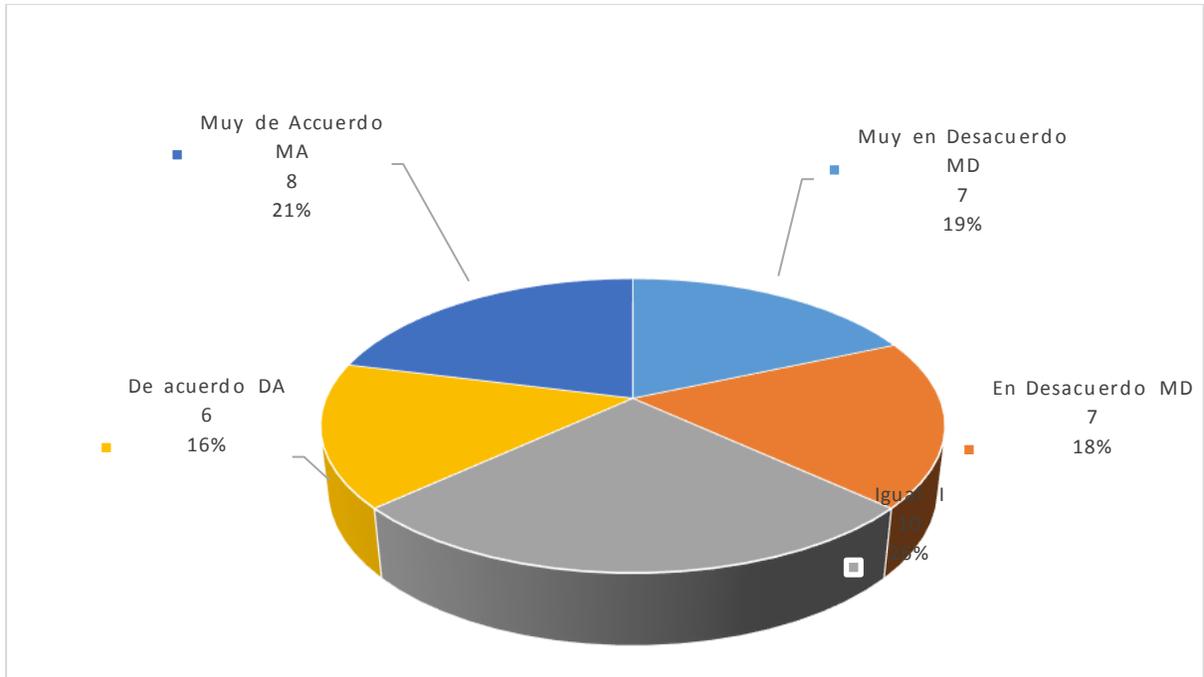


Figura 19. Gráfica habitualmente usted utiliza crédito diferido para sus consumos con tarjetas de crédito

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 37% manifestó que si obtiene crédito diferido para sus consumos con tarjetas de crédito, el 37% manifestó que no obtiene crédito diferido para sus consumos con tarjetas de crédito, y el 26% contesto neutro.

Tabla 24. Usted utiliza el sistema de crédito diferido únicamente cuando no cobran interés?

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	10	26.3	26.3	26.3
	En Desacuerdo MD	6	15.8	15.8	42.1
	Igual I	4	10.5	10.5	52.6
	De acuerdo DA	9	23.7	23.7	76.3
	Muy de acuerdo MA	9	23.7	23.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

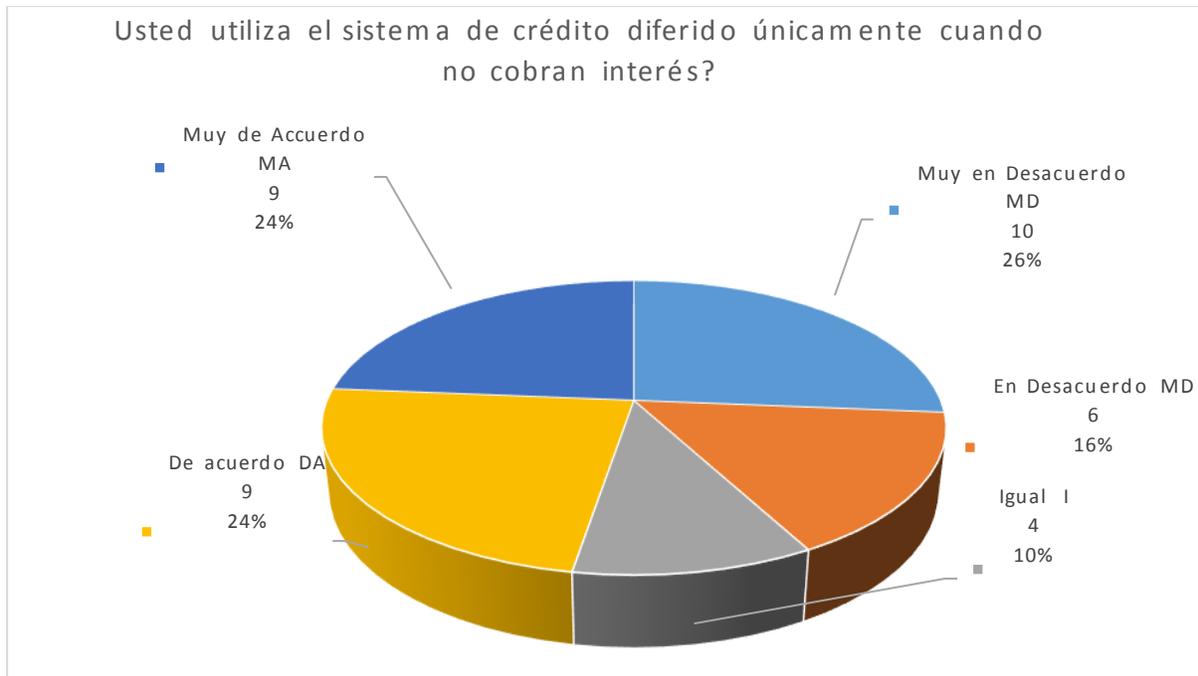


Figura 20. Gráfica Usted utiliza el sistema de crédito diferido únicamente cuando no cobran interés?

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Se analiza que el 48% expresa que si utiliza crédito diferido cuando no cobran intereses, concordando la respuesta en que si paga la totalidad de su préstamo antes de la fecha de corte, para evitar pagar intereses y concordando esta respuesta a la vez en el bajo o inexistente endeudamiento de los tarjetahabientes, el 42% manifestó que no utiliza crédito diferido cuando no cobran intereses, el 10% contesto neutro.

Tabla 25. Cuando le dieron la tarjeta de crédito le informaron explícitamente sobre los intereses y costos

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	8	21.1	21.1	21.1
	En Desacuerdo MD	9	23.7	23.7	44.7
	Igual I	3	7.9	7.9	52.6
	De acuerdo DA	10	26.3	26.3	78.9
	Muy de acuerdo MA	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

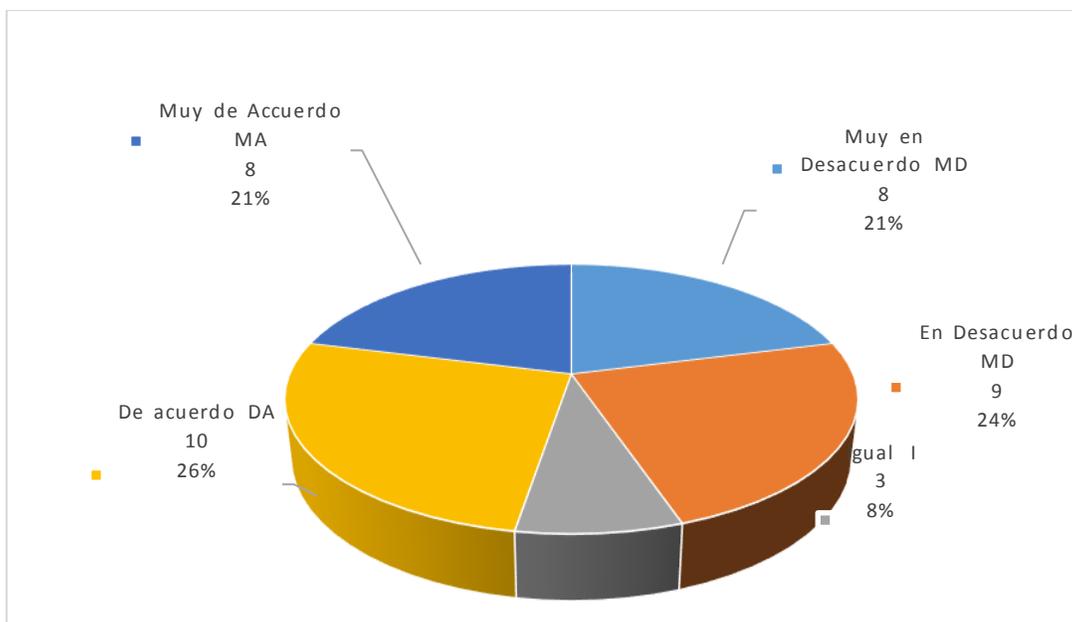


Figura 21. Gráfica cuando le dieron la tarjeta de crédito le informaron explícitamente sobre los intereses y costos

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: el 47% manifestó que cuando le dieron la tarjeta de crédito si le informaron explícitamente sobre los intereses y costos que genera, el 45% expreso que cuando le dieron la tarjeta de crédito no le informaron explícitamente sobre los interés y costos que genera, el 8% contesto neutro. Se analiza que debido a que el trabajo de investigación se realizó en la UNAH VS y que el instrumento de medición se aplicó al área administrativa en estratos medio alto y medio bajo, se obtuvo el resultado anterior, ya que la población a investigar es de un alto nivel educativo especialmente el estrato alto.

Tabla 26. Conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	5	13.2	13.2	13.2
	En Desacuerdo MD	7	18.4	18.4	31.6
	Igual I	4	10.5	10.5	42.1
	De acuerdo DA	12	31.6	31.6	73.7
	Muy de Acuerdo MA	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

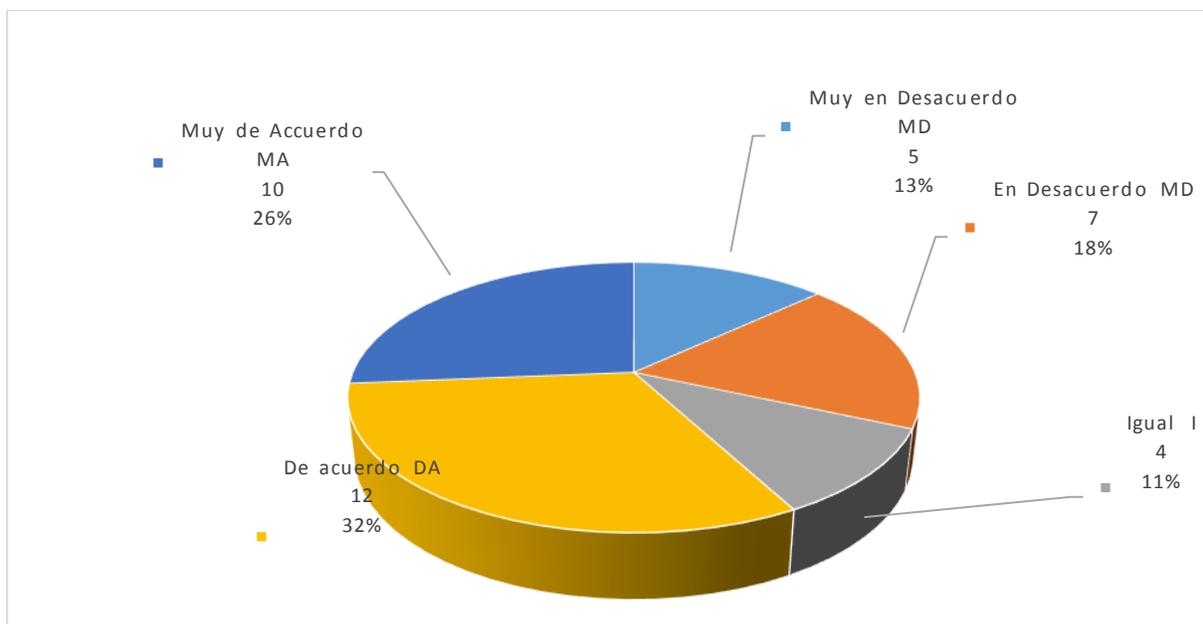


Figura 22. Gráfica Conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Se observa que el 58% de los encuestados expresa que si conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito, el 31% contestó que no conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito y el 11% contestó neutro.

Tabla 27. Sabe determinar cuál es la diferencia entre interés mensual y anual

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	5	13.2	13.2	13.2
	En Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	18.4
	Igual I	3	7.9	7.9	26.3
	De acuerdo DA	14	36.8	36.8	63.2
	Muy de acuerdo MA	14	36.8	36.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

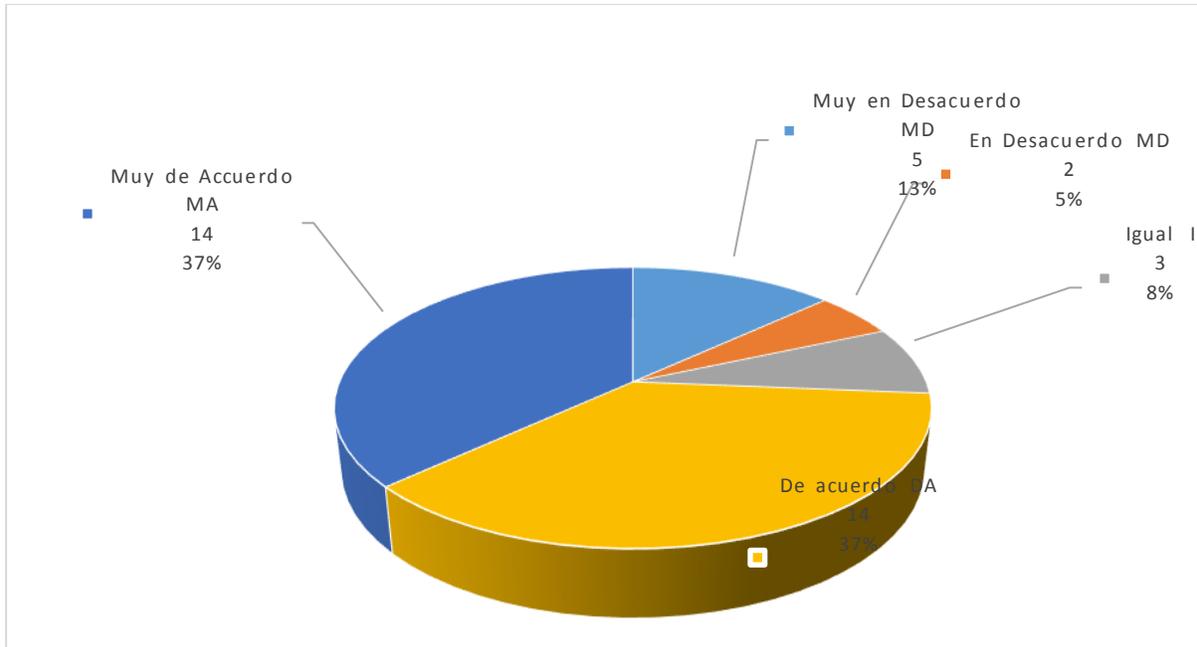


Figura 23. Gráfica sabe determinar cuál es la diferencia entre interés mensual y anual

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: el 74% expresó que si conoce cuál es la diferencia entre interés mensual y anual, el 18% manifestó que no conoce cuál es la diferencia entre interés mensual y anual, el 8% contestó neutro.

Tabla 28. Cree que al tener financiamiento a través de las tarjetas de crédito el costo financiero es alto

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	1	2.6	2.6	2.6
	Igual I	4	10.5	10.5	13.2
	De acuerdo DA	14	36.8	36.8	50.0
	Muy de acuerdo MA	19	50.0	50.0	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

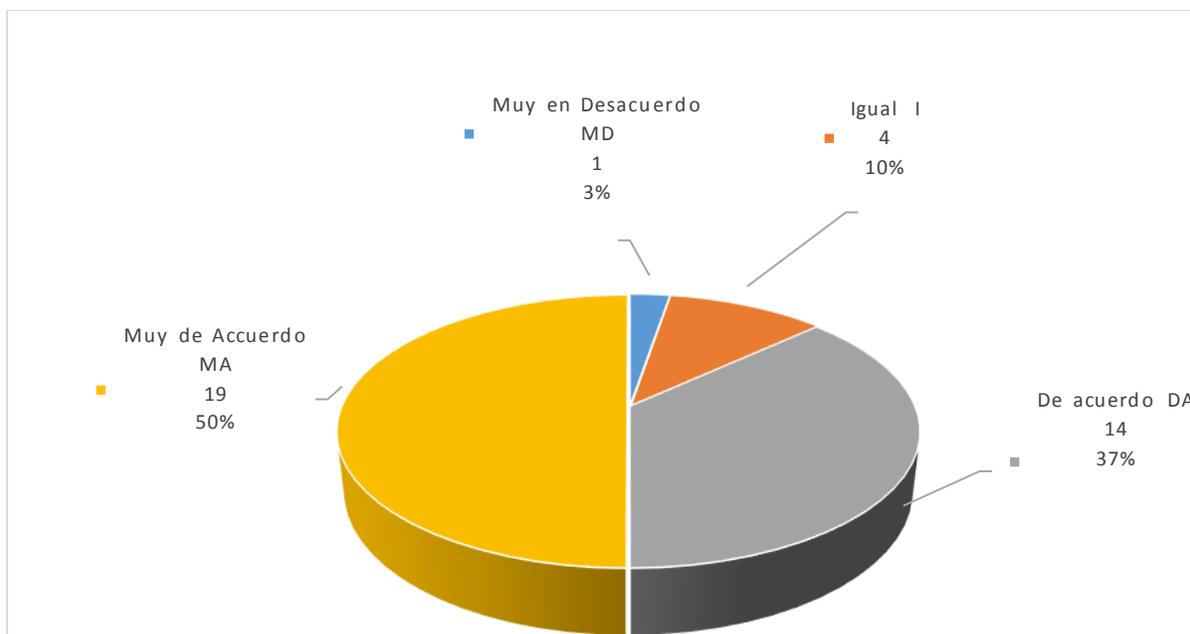


Figura 24. Gráfica cree que al tener financiamiento a través de las tarjetas de crédito el costo financiero es alto

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Se observa que continua la tendencia en donde la población a investigar si tiene educación financiera; debido a que el trabajo de investigación se realizó en la UNAH VS y que el instrumento de medición se aplicó al área administrativa en estratos alto y bajo, se obtuvo el resultado anterior, puesto que la población a investigar es de un alto nivel educativo especialmente el estrato alto. El 87% expresa que si cree que al tener financiamiento a través de la tarjeta de crédito el costo financiero es alto, el 3% manifiesta que no cree que al tener financiamiento a través de la tarjeta de crédito el costo financiero es alto, el 10% contesto neutro.

Tabla 29. Entes gubernamentales tengan programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	1	2.6	2.6	2.6
	En Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	7.9
	De acuerdo DA	8	21.1	21.1	28.9
	Muy de acuerdo MA	27	71.1	71.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

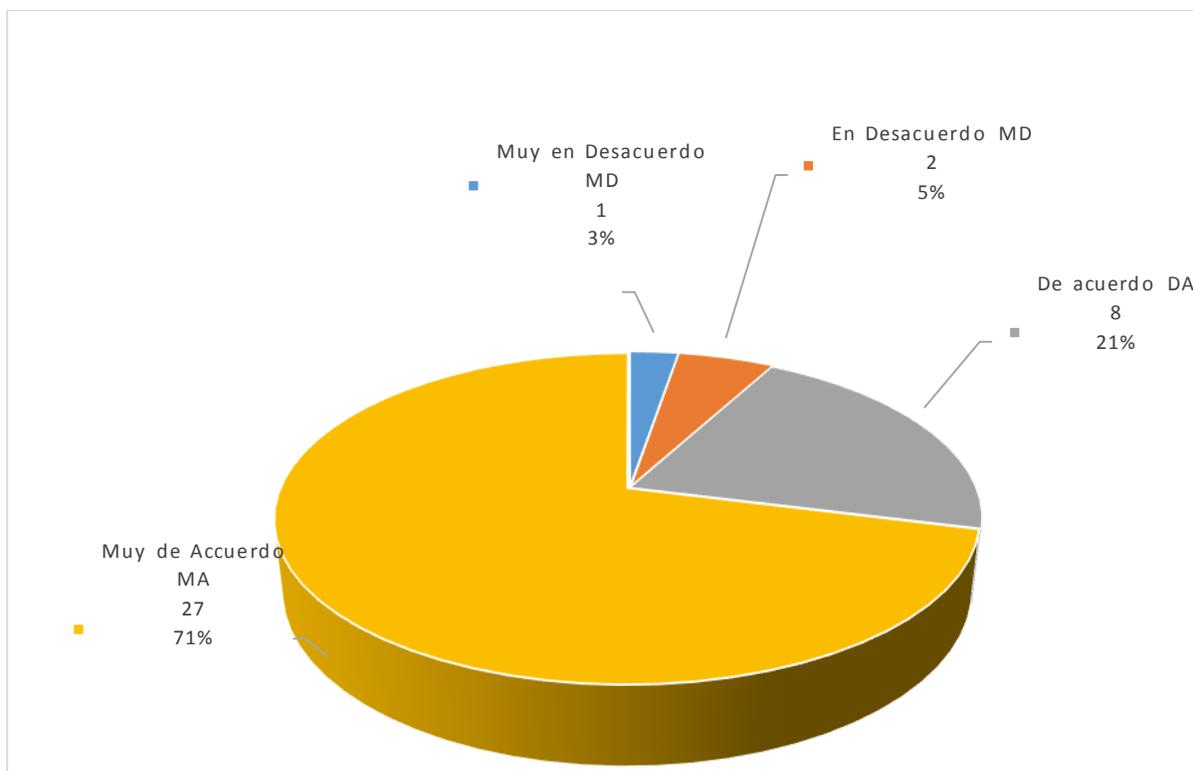


Figura 25. Entes gubernamentales tengan programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Se analiza que el 92% de los encuestados si considera necesario que los entes gubernamentales tengan programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito, el 8% manifiesta que no se considera necesario que los entes gubernamentales tengan programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito.

Tabla 30. Su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	3	7.9	7.9	7.9
	En Desacuerdo MD	4	10.5	10.5	18.4
	Igual I	7	18.4	18.4	36.8
	De acuerdo DA	12	31.6	31.6	68.4
	Muy de acuerdo MA	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

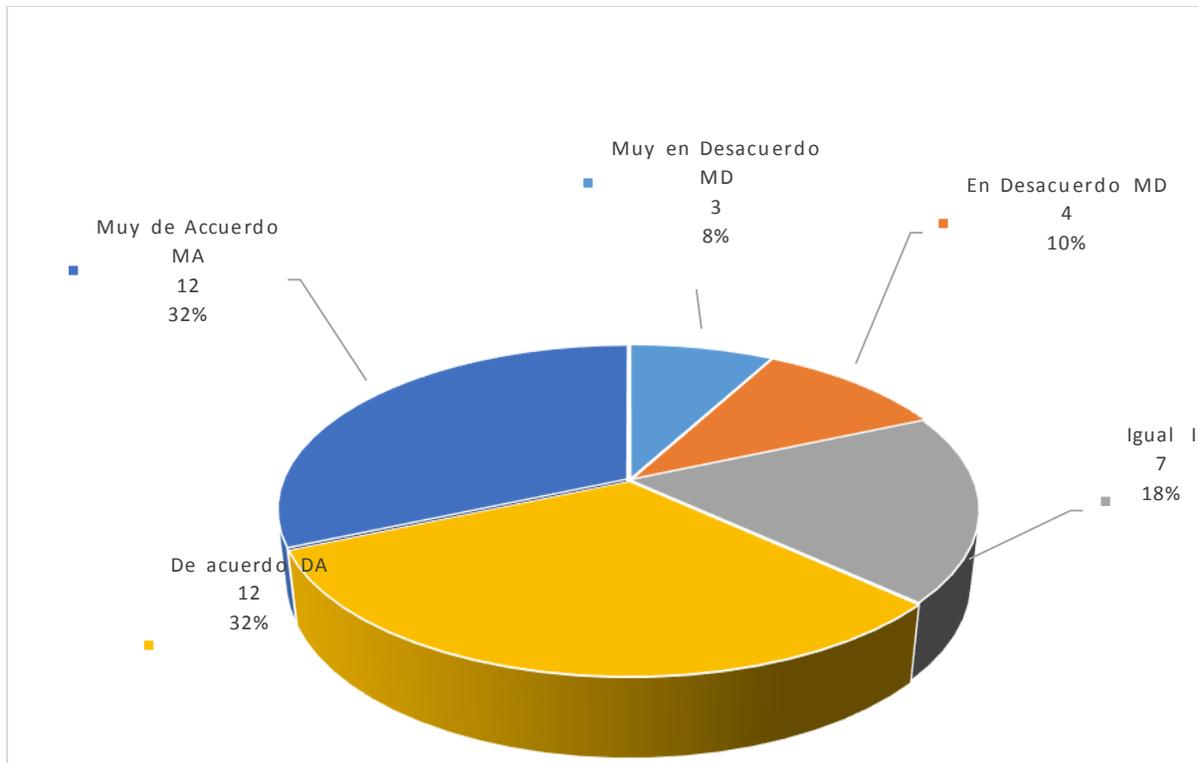


Figura 26. Gráfica su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Continúa la población investigada expresando que tiene educación financiera ya que tiene conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito, es amplio y suficiente para el correcto uso, lo anterior se basa en que el 64% expreso que si tiene conocimiento, el 18% manifestó no tener conocimiento y el 18% contesto neutro.

Tabla 31. En los últimos 5 años ha recibido información sobre manejo de la tarjeta

Válido	Muy en Desacuerdo MD	11	28.9	28.9	28.9
	En Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	34.2
	Igual I	6	15.8	15.8	50.0
	De acuerdo DA	9	23.7	23.7	73.7
	Muy de acuerdo MA	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

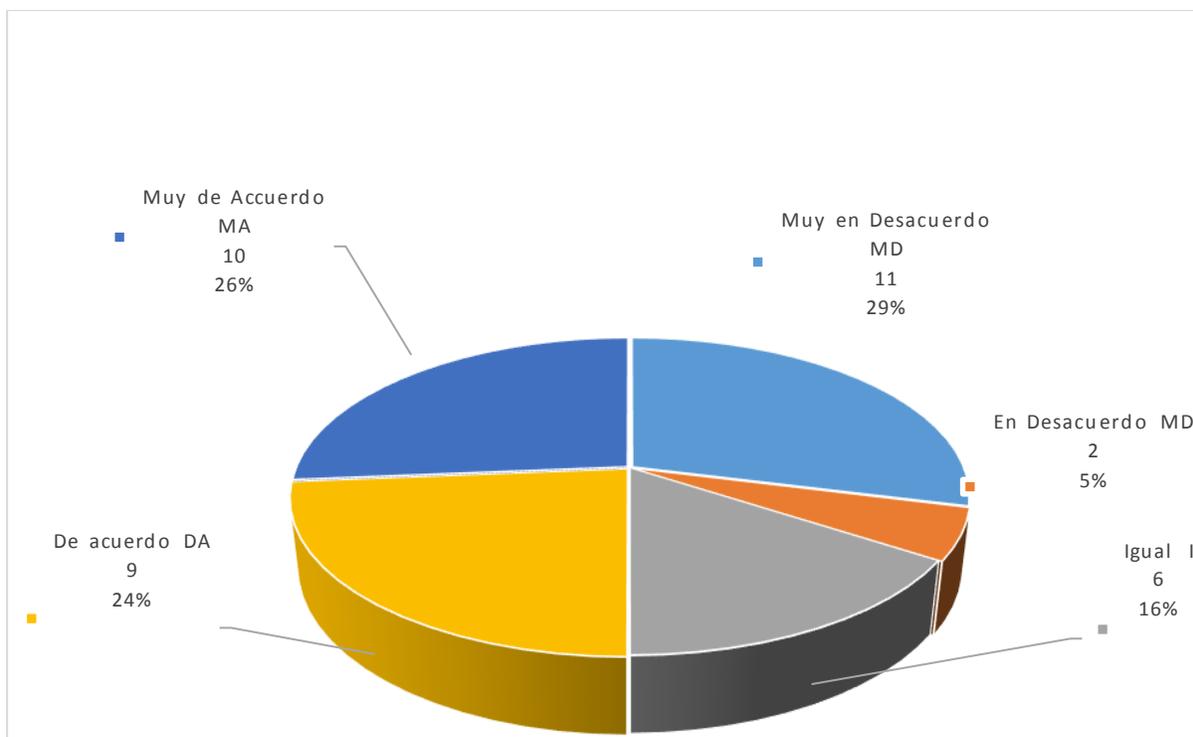


Figura 27. Gráfica En los últimos 5 años ha recibido información sobre el correcto manejo de la tarjeta

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: El 50% indicó que si ha recibido en los últimos 5 años información sobre el correcto manejo de la tarjeta de crédito, el 34% indicó que no ha recibido en los últimos 5 años información sobre el correcto manejo de la tarjeta de crédito y el 16% contestó neutro.

Tabla 32. En los últimos 5 años ha refinanciado el pago de sus tarjetas de crédito

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en Desacuerdo MD	9	23.7	23.7	23.7
	En Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	28.9
	Igual I	8	21.1	21.1	50.0
	De acuerdo DA	7	18.4	18.4	68.4
	Muy de acuerdo MA	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

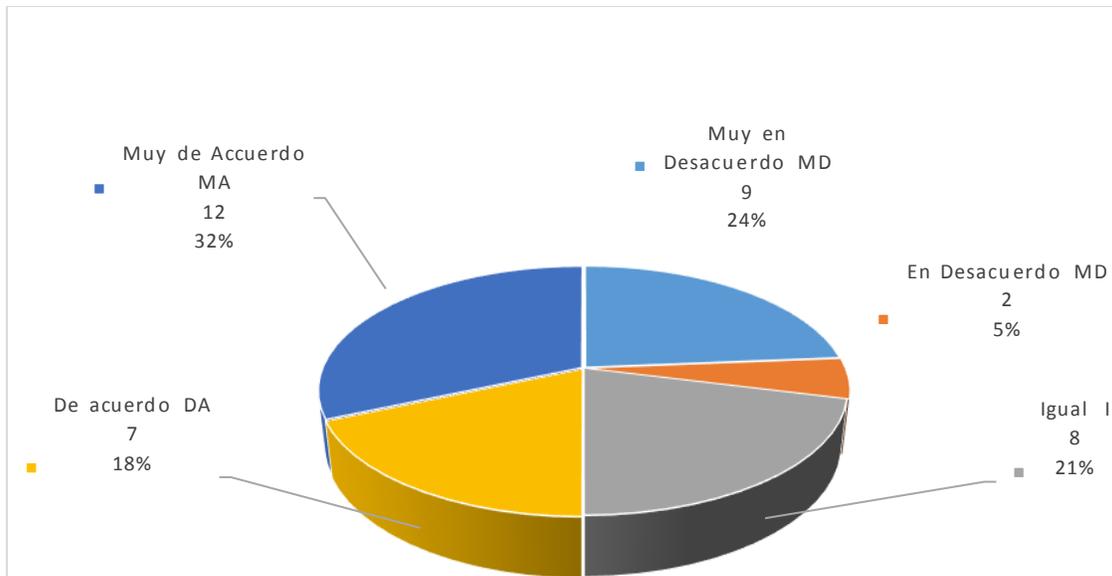


Figura 28. Gráfica en los últimos 5 años ha refinanciado el pago de sus tarjetas de crédito
Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Es importante recalcar que el 50% de los encuestados indica haber refinanciado el pago de sus tarjetas de crédito, pero en datos anteriores se investigó que no tienen endeudamiento de acuerdo al gráfico N 15 en el que expresa que el 79% paga su deuda puntualmente; el 29% indica que no ha refinanciado la deuda de sus tarjetas de crédito y el 21% contestó neutro.

Tabla 33. Considera necesario que el banco programa sobre el uso y manejo de las tarjetas

	Respuesta		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo MD	2	5.3	5.3	5.3
	Igual I	1	2.6	2.6	7.9
	De acuerdo DA	7	18.4	18.4	26.3
	Muy de acuerdo MA	28	73.7	73.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

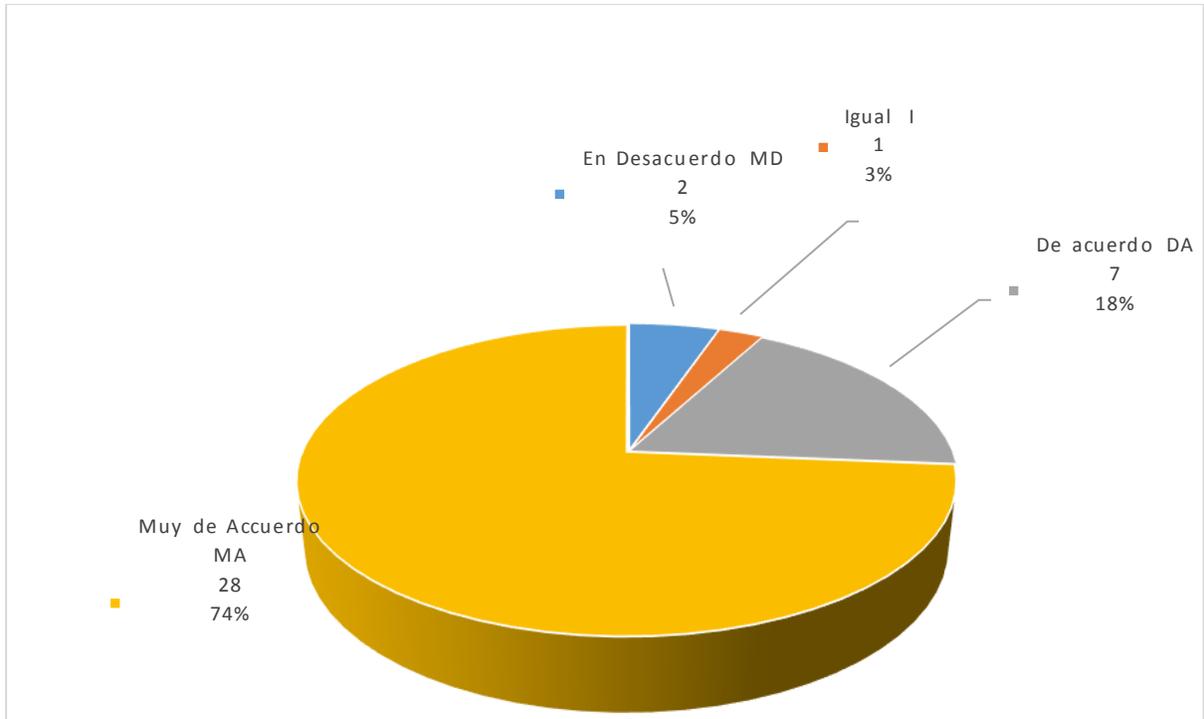


Figura 29. Gráfica Considera necesario que el banco programa sobre el uso y manejo de las tarjetas

Fuente: Elaborado propia.

Análisis: Los encuestados contestaron que el 74% considera necesario que el banco que le otorga la tarjeta de crédito cuente con un programa sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito, el 23% contestó que no es necesario y el 3% contestó neutro.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El propósito de este trabajo de investigación surgió de la necesidad de presentar un análisis sobre las siguientes situaciones:

1) Situación económica negativa derivado de:

- 2.1) El manejo inadecuado
- 2.2) Endeudamiento.
- 2.3) Análisis de clientes flexible
- 2.4) Costos financieros altos
- 2.5) Educación financiera.

Se analizó los datos teóricos, estadísticos, dentro de las principales conclusiones están:

- 2) De las personas encuestadas el 53% estuvo muy de acuerdo en que cuentan con más de dos tarjetas de crédito, y el 26% manifestó no tener más de dos tarjetas de crédito, ese análisis es una manifestación identificada en los datos estadísticos de la Comisión Nacional de Banca y Seguro en el cual se demuestra que hay tarjetas habientes que tiene 10, 12 y hasta 19 tarjetas de crédito. Hasta junio del año 2016 se registra unas 813,915 tarjetas en circulación correspondientes a unos 500,000 usuarios
- 3) El 69% de los encuestados contesto que si utiliza preferentemente la tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimento.- Según información de la Comisión Nacional de Banca y Seguro en la tabla No 3 se encuentra que prestamos para consumo tiene un valor de L.58,114,887.00 representando un 21% y préstamos para propiedades L.65,538,244.00, representando un 23%; siendo Bac Credomatic con los valores más altos en préstamos para consumo de L.13,

410,627.00; 4) el 23% contestó que no utiliza la tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimentos, este análisis está de acuerdo con uno de los objetivos del trabajo de investigación el cual es: El uso inadecuado de la tarjeta de crédito ya que el 69% contestó que si la utiliza para consumo de ropa y alimentos y el 23% manifestó no utilizarla para tales fines.

- 4) Así mismo expresaron que el 45% su límite de crédito es mayor a su capacidad de pago y el 37% expuso que no es mayor a su capacidad de pago.
- 5) Se verifica que sí, el límite de pago es superior a su capacidad de pago ya que los bancos no tienen una investigación documental para otorgar dichas tarjetas de crédito, se puede verificar dicho análisis con los anuncios emitidos por los operadores de las tarjetas de crédito, las respuestas de los encuestados están de acuerdo con el análisis flexible que los bancos realizan al otorgar una tarjeta de crédito a los tarjetahabientes.
- 5) El encuestado expuso que el 58% no tiene mora en el pago de su tarjeta de crédito, esta información es similar a los datos estadísticos de la Comisión Nacional de Banca y Seguro para el mes de marzo a octubre del año 2019 tabla No 4, en la que se encuentra que el total de la cartera de préstamos a través de tarjetas de crédito es de L.28,687,499.00 y el total de endeudamiento es de L.1,019,750.00 equivalente a un 3.5% de endeudamiento en relación a su total de préstamos; el 37% manifestó que si tiene mora.

El 53% manifestó que aun teniendo varias tarjetas de crédito, si puede pagar sus préstamos y el 31% expuso que no las puede pagar.

- 6) Respecto al pago puntual y según los datos obtenidos el 79% % estuvo muy de acuerdo en que ha realizado el pago de sus tarjetas de crédito puntualmente, los porcentajes resultantes son similares a la información de la CNBS en el que informa en su página web que existe un porcentaje de morosidad de un 3.5% en relación a la cartera de préstamos.
- 7) Los intereses que cobran las emisoras de tarjetas de crédito son de los más altos de América Latina, en nuestro país se cobra hasta un 62% de interés al año por el uso de las Tarjetas y en algunos establecimientos comerciales hasta un 84% de interés anual.

Esta respuesta es contraria al planteamiento del problema de investigación, en la que el tarjetahabiente realiza mal uso en las tarjetas de crédito, provocando esto un alto endeudamiento, se planteó las hipótesis siguientes:

Hipótesis:

HI (alterna)

El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en los empleados de la UNAH VS área administrativa si causa graves problemas económicos.

Hipótesis: HO (nula)

El manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en los empleados de la UNAH VS área administrativa no causa graves problemas económicos.

Se analiza que aun el tarjetahabiente de la UNAH VS teniendo un porcentaje de consumo de ropa y alimentos en un 69% no tiene endeudamiento de acuerdo a la respuesta en la que un 58% no tiene mora en el pago de su tarjeta de crédito y 79% estuvo muy de acuerdo en que ha realizado el pago de sus tarjetas de crédito puntualmente

Concluyendo que la hipótesis alterna (HI) no concuerda con el problema planteado en el trabajo de investigación, por lo que se acepta la hipótesis nula.

El 87% contesto que al realizar únicamente el pago mínimo a los operadores de tarjetas de crédito si cree que puede incurrir en endeudamiento, el 3% contesto que al realizar únicamente el pago mínimo a los operadores de tarjetas de crédito no cree que puede incurrir en endeudamiento y el 10% contesto neutro.

el 47% manifestó que cuando le dieron la tarjeta de crédito si le informaron explícitamente sobre los interés y costos que genera, el 45% expreso que cuando le dieron la tarjeta de crédito no le informaron explícitamente sobre los interés y costos que genera, el 8% contesto neutro.

Se observa que el 58% de los encuestados expresa que si conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito, el 31% contesto que no conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito y el 11% contesto neutro.

Con las respuestas de los tres últimos párrafos se contestan los dos objetivos específicos como ser los altos costos de intereses aplicados a las tarjetas de crédito y la educación financiera de los tarjetahabientes.

Se concluye que el propósito de este trabajo de investigación surgió de la necesidad de presentar un análisis sobre el manejo inadecuado, endeudamiento, situación económica negativa, Análisis flexibles a clientes por parte de las instituciones financieras, costos financieros altos y educación financiera, sobre el uso de las tarjetas de crédito existente en la UNAH VS área administrativa; pero en la investigación de campo al aplicar el instrumento de medición a la población a investigar este contesto que realiza mal uso con la tarjeta de crédito, que si conoce los altos costos del endeudamiento, que tiene una educación financiera eficiente y que no tiene endeudamiento, todas estas respuestas son contrarias al planteamiento del problema, al planteamiento de las hipótesis, a la investigación de las variables; por tanto se analiza que debido a la población a investigar que fue los empleados de la UNAH VS área administrativa medio alto y bajo existe un alto nivel educativo en el manejo de las tarjetas de crédito y debido a su nivel económico, es necesario informar que el nivel medio bajo si tiene educacion financiera pues la mayoría tienen carrera universitaria.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Manejar bien las tarjetas de crédito, si se está endeudado no tomar otra tarjeta o no usar las que ya se tienen y tratar de cancelarlas.
- 2) Si el banco le hace un análisis flexible para darle una tarjeta, favor informar al banco las deudas pendientes que se tienen y todos los gastos mensuales, para que de esta forma es más real el techo de crédito que se otorgue.

- 3) Si los costos financieros son altos en una tarjeta de crédito, cotizar en todos los bancos para así obtener el costo financiero más bajo.
- 4) Debemos educarnos con respecto al uso de las tarjetas de crédito, leer la ley de tarjeta de crédito, la ley del alivio de deuda, cual es el límite legal del costo de interés, etc.
- 5) Un buen número de personas usan la tarjeta para consumo de alimentos, ropa y electrodomésticos, no se debe hacer esto, es aconsejable que solo se usen para una emergencia, un regalo inesperado, ir al médico, etc.
- 6) Debe hacer su pago de la tarjeta puntualmente y se debe pagar el total si se puede o la mayor cantidad posible y no el mínimo porque de esta manera se alarga el tiempo de pagar la tarjeta y los costos se incrementan.
- 7) Verificar si el interés que se está cobrando por la tarjeta de crédito es Legal.

BIBLIOGRAFÍA

- Centralamericadata. (2019). *Información de negocios. (Varios años) Tarjetas de crédito en Honduras*. <https://www.centralamericadata.com/es/static/home>
- Chaves González, L. A. C. (2013). *Regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica credit cards' control in Costa Rica*. 10.
- CNBS. (2010). *Circular CNBS No.038/99*. Comisión Nacional de Bancos y Seguros. <https://www.cnbs.gob.hn/blog/circulares/circular-cnbs-no-03899/>
- CNBS. (2019). *La CNBS Responde – Comisión Nacional de Bancos y Seguros*. <https://www.cnbs.gob.hn/la-cnbs-responde/>
- El Pulso. (2017, julio 16). *Honduras busca reducir interés en Tarjetas de pago*. El Pulso. <https://elpulso.hn/honduras-busca-reducir-interes-en-tarjetas-de-pago/>
- FOSDEH. (2017). *Impacto de las tarjetas de crédito en la economía Nacional. FOSDEH*. <http://www.fosdeh.com/wp.../impacto-de-las-tarjetas-de-cr%C3%A9dito>
- Ilías Salgado, N. W., & Dolores Rosales, C. (2014). *Investigación sobre Uso de Tarjeta de Crédito por parte de estudiantes en la UPNFM*. UPNFM.
- Laz, M., & Elizabeth, L. (2014). *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3178>
- Rodriguez, D. (2016). *Más de 800,000 tarjetas de crédito circulan en Honduras*. Diario La Prensa. <https://www.laprensa.hn/honduras/996297-410/más-de-800000-tarjetas-de-crédito-circulan-en-honduras>
- Suchar Zomer, D. (2017). *Tarjetas de crédito: Arma de doble filo en Centroamérica*. Revista Estrategia & Negocios. <https://www.estrategiaynegocios.net/opinion/1079739-345/tarjetas-de-crédito-arma-de-doble-filo-en-centroamérica>

Wilks, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista mexicana de sociología*, 76(2), 225-252.

Word Bank.(. (2016). *Porque realizar más del pago mínimo*.

<https://wordbankblog.wordpress.com/categorytarjetas-de-credito/>

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

Universidad Tecnológica Centroamericana

Maestría en Derecho Empresarial Corporativo

Tesis: El manejo inapropiado de las tarjetas de crédito repercute en la economía de los empleados de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el Valle de Sula

Encuesta dirigida a empleados de la UNAH VS usuarios de tarjetas de crédito

Objetivo: Identificar el grado de endeudamiento por el mal uso de las tarjetas de crédito de los empleados de la UNAH VS

Instructivo: Lea detenidamente, cada uno de los enunciados y sírvase escribir el número de la alternativa que usted considere correcto o que mejor describa su reacción o respuesta, no olvide que de la veracidad de las respuestas depende el éxito de este estudio. - esta encuesta es anónima.

Simbología:

5 = Muy de acuerdo MA

4= De acuerdo DA

3= Igual I

2= En desacuerdo ED

1= Muy en desacuerdo MD

A.- Información general

1.- Sexo

2.- Edad

3.- Lugar de trabajo

Masculino		
Femenino		
20 a 30 años	31 a 40 años	41 y mas
Lugar de trab.		

B. Información específica

Lea detenidamente cada una de las preguntas y ponga una **X** en la alternativa correcta según la siguiente escala.

Opciones

	5 (MA)	4 (DA)	3 (I)	2 (ED)	1 (MD)
Cuenta con más de dos tarjetas de crédito					
Solo cuenta con una tarjeta de crédito					
Usa habitualmente la tarjeta de crédito					
Preferentemente utiliza la tarjeta de crédito para consumo de ropa y alimento					
Preferentemente usa la tarjeta de crédito para adquirir electrodomésticos					
Utiliza indistintamente las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo					
Considera que debido al alto consumo de su familia, utilizando la tarjeta de crédito, se ha visto en un alto endeudamiento					
Su límite de crédito es mayor a su capacidad de pago					
Tiene mora en el pago de las tarjetas de crédito					
Al tener varias tarjetas de crédito puede cumplir con los pagos de cada una de ellas					
Al realizar el pago mínimo en las tarjetas de crédito, usted cree que puede incurrir en endeudamiento					
Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito para financiar sus pagos					
En los últimos 5 años ha cumplido puntualmente con el pago de las tarjetas de crédito					
Habitualmente usted utiliza crédito diferido para sus consumos con tarjetas de crédito					
Usted utiliza el sistema de crédito diferido únicamente cuando no cobran interés					
Cuando le dieron la tarjeta de crédito le informaron explícitamente sobre los intereses y costos que generan					
Conoce cuanto paga por interés mensual de la tarjeta de crédito					
Sabe determinar cuál es la diferencia entre interés mensual y anual					
Cree que al tener financiamiento a través de las tarjetas de crédito el costo financiero es alto					
Considera necesario que los entes gubernamentales tengan programas educativos referentes al uso de las tarjetas de crédito					

Considera usted que su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente para el correcto uso					
En los últimos 5 años ha recibido información sobre el correcto manejo de la tarjeta de crédito					
En los últimos 5 años ha refinanciado el pago de sus tarjetas de crédito					
Considera necesario que el banco que le otorga la tarjeta de crédito cuente con un programa sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito					

ANEXO 2. ASPECTOS LEGALES.

- 1) Aspectos legales del uso de las tarjetas de crédito.
- 2) El uso de las tarjetas de crédito está regulado por su Ley emitida por el congreso según decreto número 106-2006, y según su artículo número 1 de esta Ley.
- 3) La Comisión Nacional de Bancos y Seguros regulara las instituciones financieras emisoras de estas tarjetas según el artículo número 3 de esta Ley.
- 4) Las tasas de interés que las sociedades emisoras de las tarjetas de crédito cobran son altas hasta de un 53% anual y hay casas comerciales que cobran hasta un 84% de interés al año con un 7% de interés mensual, cuando la Ley nos dice que está regulado y establecido este cobro de interés por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, según el artículo número 34 de la Ley.
- 5) Al parecer esta regulación y aplicación no se lleva a cabo.
- 6) Honduras es uno de los países de Centro América y de América Latina con el índice en este cobro más alto.
- 7) Según explicaciones de la Secretaria de Finanzas (SEFIN) el gobierno buscara bajar hasta un 20 o 25 puntos los interese en las tarjetas de crédito que podría hacer una reducción de hasta el 50%.
- 8) En vista de lo anterior el presidente promulgo la Ley de Alivio de Deuda emitida por el Congreso Nacional según Decreto número 33-2013.