



**FACULTAD DE POSTGRADO**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**IMPACTO DE LA REFORMA DE LA LEY DE TARJETA DE  
CRÉDITO EN LOS EMISORES, SAN PEDRO SULA 2017**

**SUSTENTADO POR:**

**JAJAIRA MAIROBY CRUZ FERNANDEZ**

**MARY SARAI MEJIA AVARADO**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.**

**ENERO 2018**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**MARLON BREVÉ REYES**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**VICERRECTORA ACADEMICA**

**DESIREE TEJADA CALVO**

**VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S**

**CARLA MARIA PANTOJA**

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO**

**JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA**

**IMPACTO DE LA REFORMA DE LA LEY DE TARJETA DE  
CRÉDITO EN LOS EMISORES, SAN PEDRO SULA 2017**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**OLVAN LOPEZ FERRERA**

**ASESOR TEMÁTICO**

**RICARDO ENRIQUE YONES**

**MIEMBROS DE LA TERNA**

**JOSE RODOLFO SORTO**

**DIANA BRIZUELA**

**CARLOS TRIMINIO**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2017

Jajaira Mairoby Cruz Fernández

Mary Saraí Mejía Alvarado

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **IMPACTO DE LA REFORMA DE LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO EN LOS EMISORES, SAN PEDRO SULA 2017**

**NOMBRE DEL MAESTRANTE:**

**JAJAIRA MAIROBY CRUZ FERNANDEZ**

**MARY SARAI MEJIA AVARADO**

### **Resumen**

La presente investigación identificó los aspectos que influyen en la percepción de la reforma de la ley de tarjetas de crédito en San Pedro Sula la cual fue aprobada por el Congreso Nacional en agosto 2017, para lograr dicho cometido se identificaron las variables de tasa de interés, beneficios y políticas crediticias, buscando determinar el impacto que estas tendrán en los tarjetahabientes. Empleando un enfoque mixto y valiéndose de la escala de Likert para indagar la percepción que tienen los oficiales de venta de tarjetas de crédito ante las variables antes descritas, así como también conocer cómo perciben los altos funcionarios de las instituciones del Sistema Financiero en San Pedro Sula el impacto y/o los cambios que pueden surgir a raíz de la reforma de la ley de tarjetas de créditos. En base a los resultados se rechazó la hipótesis nula, ya que impactará la proporción poblacional de las variables tasa de interés, beneficios y políticas crediticias en forma distinta al 50% según la percepción de los oficiales que ofrecen tarjetas de créditos.

**Palabras claves:** Percepción, Tasa de interés, Beneficios, Política Crediticia



## **GRADUATE SCHOOL**

# **IMPACT OF THE REFORM OF THE CREDIT CARD LAW ON ISSUERS, SAN PEDRO SULA 2017**

**NOMBRE DEL MAESTRANTE:**

**JAJAIRA MAIROBY CRUZ FERNANDEZ**

**MARY SARAI MEJIA AVARADO**

### **Abstract**

The present investigation identified the aspects that influence the perception of the reform of the credit card law on issuers, San Pedro Sula which was approved by the National Congress in August 2017, in order to achieve this purpose the interest rate variables were identified. benefits and credit policy, seeking to determine the impact that these will have on cardholders. Using a mixed approach and using the Likert scale to investigate the perception that credit card sales officers have of the variables described above, as well as how the senior officials of the financial system institutions in San Pedro Sula perceive the impact and / or changes that may arise as a result of the reform of the credit card law. Based on the results, the null hypothesis was rejected, since it will impact the population proportion of the credit policy variables, interest rate and benefits in a different way to 50% according to the perception of the officers that offer credit cards.

**Keywords:** Perception, Interest rate, Benefits, Credit Policy

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la oportunidad de vivir y no soltarme nunca de su mano, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por demostrarme día a día su amor incondicional e infinito.

A mis padres José Eduardo Cruz y Lourdes Suyapa Fernández, por ser el pilar fundamental de mi vida, por siempre creer en mí y hacer de mí una mejor persona.

A mis abuelos Guillermina Gavarrete y Arsenio Cruz, quienes ya no está físicamente pero me motivaron a dar lo mejor en todo lo que emprendo, por sus consejos, sus valores, pero sobre todo, por todo su amor.

A mis tías que son ejemplo de humildad, perseverancia y fe en Dios, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

A mi esposo Roberto Varela por su sacrificio y esfuerzo, por su paciencia, su apoyo incondicional y principalmente por su amor y cariño.

Jajaira Mairoby Cruz Fernández

A Dios, mi Señor todo poderoso por su inmenso amor y por darme la sabiduría y fortaleza.

A mi madre María de Jesús Alvarado por su gran amor, apoyo brindado en cada etapa de mi vida, por ser un ejemplo de fortaleza y dedicación.

A mi esposo David Mejía por todo su amor, comprensión, paciencia y por estar siempre a mi lado dándome su apoyo incondicional.

A mi hijo Jafet David Mejía por ser el motor que me inspira día a día y por el sacrificio de darme el tiempo que no he estado con él para poder culminar esta meta en mi vida.

Mary Saraí Mejía Alvarado

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) por brindarnos la oportunidad de recibir los conocimientos necesarios en nuestra formación profesional.

Al Dr. Olvan López por brindarnos la orientación y su apoyo compartiendo sus conocimientos en el proceso de elaboración de la tesis de graduación.

Al Licenciado Ricardo Yones quien nos orientó en el desarrollo de la presente investigación.

Al Ingeniero Juan Carlos Muñoz Mayes por sus conocimientos compartidos y su valioso tiempo.

Al Ingeniero José Rodolfo Sorto por su valiosa colaboración

A los catedráticos que a lo largo de la maestría han compartido sus experiencias y conocimientos.

A mis compañeros de maestría con quienes he creado muchas experiencias y momentos significativos.



# ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	3
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA .....	7
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	8
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	11
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO .....	12
2.1.1.1 TASAS DE INTERÉS OFERTADAS.....	14
2.1.1.2 LEGISLACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO .....	15
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO .....	20
2.1.2.1 MERCADO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS .....	20
2.1.2.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR BANCOS EMISORES.....	21
2.1.2.3 TASA DE INTERÉS OFERTADA .....	24
2.1.2.4 MORA REPORTADA.....	26
2.1.2.5 LEGISLACIÓN HONDUREÑA.....	27
2.1.2.6 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	29
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO .....	30
2.1.3.1 FODA.....	31
2.2 TEORÍAS .....	32
2.2.1 TEORÍA GENERAL DE LA OCUPACIÓN, EL INTERÉS Y EL DINERO.....	32
2.2.2 TEORÍA MONETARIA Y POLÍTICA FINANCIERA.....	32
2.2.3 TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL.....	33

2.3	CONCEPTUALIZACIÓN.....	33
2.3.1	SISTEMA FINANCIERO.....	33
2.3.2	INCLUSIÓN FINANCIERA.....	34
2.3.3	TARJETA DE CRÉDITO.....	34
2.3.4	TARJETAHABIENTE.....	34
2.3.5	EMISOR.....	34
2.3.6	COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS).....	35
2.3.7	PAGO MÍNIMO.....	35
2.3.8	M1.....	35
2.3.9	PROGRAMAS DE LEALTAD.....	35
2.4	MARCO LEGAL.....	35
2.4.1	LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO.....	36
2.4.2	REFORMA DE LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO.....	37
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....		37
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	39
3.1.1	MATRIZ METODOLÓGICA.....	40
3.1.2	DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	40
3.1.3	HIPÓTESIS.....	43
3.2	ENFOQUE Y MÉTODOS.....	44
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.3.1	POBLACIÓN.....	46
3.3.2	MUESTRA.....	46
3.3.3	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	47
3.3.4	UNIDAD DE RESPUESTA.....	48
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	49
3.4.1	INSTRUMENTOS.....	49
3.4.2	TÉCNICAS.....	50
3.4.2.1	ENCUESTA.....	50
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	50
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS.....	50
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS.....	51

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO.....	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	52
4.1 ANÁLISIS GENERAL .....	52
4.1.1 GÉNERO.....	52
4.1.2 EDAD.....	53
4.1.3 NIVEL EDUCATIVO.....	54
4.1.4 ANTIGÜEDAD LABORAL.....	54
4.1.5 SOCIABILIZACIÓN DE LA LEY .....	55
4.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES .....	57
4.2.1 TASA DE INTERÉS .....	57
4.2.2 BENEFICIOS.....	59
4.2.2.1 EDUCACIÓN FINANCIERA .....	59
4.2.2.2 PROGRAMAS DE LEALTAD.....	60
4.2.2.3 EXTRA-FINANCIAMIENTO .....	62
4.2.3 POLÍTICAS CREDITICAS .....	63
4.2.3.1 EVALUACIÓN .....	64
4.2.3.2 INGRESOS MÍNIMOS .....	64
4.2.3.3 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO .....	65
4.2.3.4 CRÍTICA.....	66
4.2.4 PERCEPCIÓN.....	67
4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	68
4.3.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD.....	69
4.3.2 ANÁLISIS FACTORIAL .....	69
4.4 JUICIO DE EXPERTOS.....	74
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
5.1 CONCLUSIONES .....	79
5.2 RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	82
ANEXOS .....	90
ANEXO 1. CUESTIONARIO (ENCUESTA).....	90
ANEXO 2. REFORMA DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Listado de Emisores y Adquirentes de sistema financiero.....	20
Tabla 2. Productos y servicios ofrecidos por los Emisores de Tarjetas de Crédito .....	21
Tabla 3. Comparativo de Tarjetas de Crédito Emitidas por Bancos Comerciales .....	22
Tabla 4. Tasas de Interés por emisor y moneda a septiembre 2017 .....	24
Tabla 5. Cálculo de la tasa de interés máxima aplicable a noviembre 2017 .....	25
Tabla 6. Leyes y reglamentos del sector financiero .....	28
Tabla 7. Matriz metodológica .....	40
Tabla 8. Operacionalización de las Variables .....	42
Tabla 9. Cantidad de vendedores de tarjetas de crédito en San Pedro Sula. ....	46
Tabla 10. Escala de unidad de respuesta .....	48
Tabla 11. Resultado de Alfa de Cronbach .....	69
Tabla 12. Test KMO y prueba de Bartlett .....	70
Tabla 13. Resultados de Varianza .....	71
Tabla 14. Comunalidades .....	71
Tabla 16. Resultados obtenidos de las preguntas relevantes .....	73
Tabla 17. Comprobación de la hipótesis.....	73
Tabla 18. Resultados de las entrevistas .....	74
Tabla 19. Resumen de entrevistas sobre las variables.....	76
Tabla 20. Cambios que surgieron posteriormente a la reforma de la ley de tarjetas de créditos...	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción disminución de los intereses corrientes. ....	6
Figura 2. Porcentaje de participación de mercado de emisores de tarjeta de crédito.....	12
Figura 3. Número de Tarjetas de Crédito Emitidas por Institución - Año 2016.....	23
Figura 4. Porcentaje de mora de Tarjetas de Crédito .....	26
Figura 5. FODA de la reforma de la ley de tarjetas de crédito .....	31
Figura 6. Diagrama de Operacionalización de Variables .....	41
Figura 7. Enfoque y métodos .....	44
Figura 8. Cálculo de la Muestra. ....	47
Figura 9. Unidad de Análisis.....	48
Figura 10. Género de los vendedores de tarjetas de crédito encuestados.....	52
Figura 11. Edad de los vendedores de tarjetas de crédito encuestados. ....	53
Figura 12. Nivel educativo de los vendedores de tarjetas de crédito encuestados.....	54
Figura 13. Antigüedad Laboral de los vendedores de tarjetas de crédito encuestados. ....	55
Figura 14. Sociabilización de la reforma de la ley de tarjetas de crédito .....	55
Figura 15. Medios de Comunicación.....	56
Figura 16. Percepción de la reducción de la tasa de interés sobre la bancarización .....	57
Figura 17. Percepción de la reducción de la tasa de interés sobre la colocación .....	58
Figura 18. Percepción sobre conocimiento de un Programa de Educación Financiera.....	59
Figura 19. Percepción sobre conocimiento de beneficios adicionales en la tarjeta de crédito. ....	60
Figura 20. Percepción sobre el efecto de los beneficios con la reforma de la ley de TC.....	61
Figura 21. Percepción sobre los beneficios de acumulación de millas y puntos. ....	62
Figura 22. Percepción sobre el beneficio de Extra financiamientos con 0% de interés .....	63
Figura 23. Percepción sobre los cambios en las políticas crediticias .....	64
Figura 24. Percepción sobre los ingresos requeridos para el otorgamiento de tarjeta de crédito. 65	
Figura 25. Percepción de la restricción del endeudamiento para optar a una tarjeta de crédito ...	66
Figura 26. Percepción de cambios en políticas crediticias sobre el número de tarjetahabientes..	67
Figura 27. Percepción del uso de tarjetas de crédito en sus clientes. ....	68
Figura 28. Tarjetas de crédito otorgadas mensualmente por los emisores.....	77
Figura 29. Cartera de Tarjetas de crédito en circulación en Sistema Financiero Nacional 2017...78	

# CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se detallan los elementos que comprenden el planteamiento de la investigación denominada: Impacto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en los emisores, San Pedro Sula, 2017. Dichos elementos, están constituidos por una introducción con una explicación general de la investigación, seguido por los antecedentes del problema que comprenden los orígenes del mismo, la definición del problema que va a incluir su enunciado, formulación y las preguntas a las cuales pretende dar respuesta la investigación, los objetivos que van a constituir la referencia para guiar la investigación, y concluye con la justificación que contempla las razones para llevar a cabo la presente investigación.

## 1.1 INTRODUCCIÓN

A través de los años el ser humano ha evolucionado en la búsqueda de los medios que le permitan satisfacer los requerimientos de las diversas necesidades en cada etapa de su vida se le han presentado, el sentido de sobrevivencia ha sido el principal factor que lo ha impulsado a obtener los recursos que le permitan cubrir sus carencias y así evitar su extinción, prueba de ellos son todos los grandes inventos que a través de los siglos se han generado con la finalidad de mejorar o hacer más fácil la vida de las personas, dentro de los cuales podemos mencionar los medios de transporte, medios de comunicación, servicios y canales educativos, medios de pago, sistemas de producción, sistemas de energía, entre otros; siendo estos ejemplos solo una pequeña parte de todo lo que la creatividad e ingenio de los grandes inventores han sido capaz de crear.

En el ámbito económico han surgido ideas nuevas e innovadoras producto de la globalización, así como grandes teorías que son la base de un sistema de libre mercado, en el cual los diferentes agentes económicos realizan sus diferentes transacciones comerciales, que han ido perfeccionando, con la finalidad de que las partes que se involucran en este proceso se sientan satisfechas; utilizando desde sus inicios el trueque como medio de intercambio, para posteriormente sustituirlo por el uso de monedas, hasta llegar a tiempos actuales donde se utiliza el papel moneda y el dinero plástico, como una de las opciones para la realización de transacciones de compra y venta, que le permite a los involucrados obtener los medios monetarios para cubrir las exigencias actuales que requieren para su subsistencia.

Producto de estos grandes inventos se encuentra las tarjetas de crédito o dinero plástico como también se les hace llamar, nacido de las necesidades de la sociedad de consumo actual, desarrollada en todas las naciones industrializadas, difundida y utilizada en la mayoría de países, las cuales han venido a ser un medio que ha facilitado la realización de cualquier actividad comercial ya sea de manera local o internacional, así como parte esencial de la vida cotidiana de las personas, posicionándose y cambiando por completo la gestión de las finanzas personales, siendo el último paso en la evolución histórica de los medios de pago, ya que con el uso de este instrumento se evita portar dinero en efectivo, las mismas son aceptadas en gran diversidad de establecimientos comerciales nacional e internacionalmente.

Sin embargo, es importante recordar, que las obligaciones contraídas con las tarjetas de crédito son costosas, siendo conscientes que el mal uso que se les dé, puede ocasionar al portador serios problemas financieros que inclusive podrían llevarlo a la pérdida de su patrimonio o a enfrentar procesos judiciales. Para evitar este tipo de situaciones se debe tener un conocimiento bien detallado de las ventajas, desventajas de la tenencia y uso de este instrumento que si bien es cierto es muy útil pero también puede llegar a ser perjudicial.

La tarjeta de crédito se rige bajo un marco regulatorio con el objetivo de controlar las operaciones de crédito que realizan las sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito. En Honduras son supervisadas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS), con el fin de que los mecanismos ofrecidos sean transparentes, eficientes y sin perjuicio al usuario final.

Dado que las tarjetas de crédito son un instrumento en el funcionamiento de la economía del país, y tiene una relación directa con el crecimiento económico, la presente investigación pretende describir el Impacto de la Reforma de la Ley de Tarjeta de Crédito en los emisores en la ciudad de San Pedro Sula. El documento se organiza, de la siguiente manera: en el primer capítulo se describirán los antecedentes del problema, así como las preguntas, objetivos que orientaran la investigación la cual será debidamente justificada, en el segundo comprende el marco teórico realizando un análisis del problema bajo las condiciones actuales y estudios relacionados, así como la teoría que sustentara la investigación, en el tercer capítulo describirá la metodología y el proceso de recopilación y comprobación de los datos en campo, en el cuarto capítulo se comprende un análisis de los resultados encontrados, y se finaliza con las conclusiones y recomendaciones.

## 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Las tarjetas de crédito son “un medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas...” (Zepeda Peña, s. f., p. 3). Sustituyendo el dinero en efectivo, por su modalidad de financiación y su virtualidad, su número de transacciones va aumentando en todo el mundo, permitiendo que los consumidores realicen compras sin tener dinero en una cuenta bancaria.

Este instrumento surge en sus primeras manifestaciones en el siglo XX en los Estados Unidos, y su nacimiento tiene motivos o razones diferentes a las que tiene en la actualidad. “En 1,950 aparece la primera tarjeta de crédito en la que la relación deja de ser bilateral (emisor-titular), al incorporarse un tercero suministrador de los bienes y servicios (comerciante adherido (...))” (Rosario Díaz, 2010). A lo largo de los años se han implementado nuevas tecnologías de manera que su uso sea ventajoso no solo para el comercio, sino también para los usuarios.

“El mercado de las tarjetas de pago tiene características que permiten identificarlo como “un mercado de dos partes” o “mercado de dos lados” (Comisión para la Defensa, 2016, p. 5). Estos mercados se caracterizan por enfrentar dos demandas independientes, cada una de las cuales sólo puede satisfacerse si se satisface la otra. Por esta razón, los bancos que participan deben coordinarse entre sí. La emisión de tarjetas implica la celebración de diversos contratos comprendidos en un sistema ideado y organizado, sin embargo , Adarve (2003) afirma:

El contrato de tarjeta de crédito es un contrato mediante el cual la entidad de crédito se compromete a hacer efectivos los importes de los gastos realizados con la misma hasta el límite que se haya pactado entre las partes a cambio de una serie de comisiones e intereses convenidos, pactándose así mismo la forma y plazos de devolución a la entidad crediticia de ese dinero adelantado. (p. 144)

La proliferación del uso de este instrumento de pago en muchos países ha estado acompañada con grandes debates sobre sus condiciones y el funcionamiento del sistema, siendo objeto de nuevas regulaciones. Honduras no ha sido ajena a este proceso. La contratación de este instrumento está regulada por la Ley de Tarjetas de Crédito, la Comisión Nacional de Banca y



Seguros (CNBS), otras leyes y regulaciones que velan por el bienestar del consumidor, desde sus inicios hasta este tiempo actual, las instituciones que se han dedicado a la comercialización de las tarjetas de crédito son objeto de severas críticas por parte de sus clientes que en la mayoría de los casos llegan a sentirse arrepentidos de haber aceptado la tenencia de este instrumento financiero, consideran que son más las desventajas que obtienen en relación a las ventajas que se suponía que tendrían, costo alto de los interés por financiamiento, intereses moratorios, cargos por sobregiro, cargos por rehabilitación de línea de crédito, pago de membresía anual, son algunos cobros que realizan de manera eficiente y sin esperanza en la mayoría de los casos de poder obtener una reversión, para lo cual siempre han utilizados tecnicismos legales para tener un respaldo.

Sin embargo, no todos los usuarios utilizan las tarjetas de crédito de la misma manera, distinguiéndose tres tipos de clientes según la Comisión para la Defensa (2016):

- 1) Clientes que utilizan poco o esporádicamente las tarjetas de crédito, porque manejan flujo de efectivo.
- 2) Consumidores que se clasifican como clientes riesgosos, su única forma de financiar sus compras es la tarjeta de crédito, con tendencia a caer en riesgo de impago.
- 3) Consumidores que cancelan de contado en los periodos establecidos, sin verse afectados por las tasas de interés.

Las tarjetas de crédito están afectando el endeudamiento de los usuarios, esto debido al alto costo asociado a la utilización de deuda en estos instrumentos, dados por altas tasas de interés y comisiones principalmente a los sectores de ingresos bajos y medios, los que se incrementan cuando las familias caen en retrasos o no pago de deudas. Finalmente, es posible que el fácil acceso que existe para la obtención de deuda en familias con mayor riesgo de no pago, pueda estar generando un incremento en la probabilidad de sobre endeudamiento en las familias. Prueba de esto es la entrega de tarjetas de crédito a personas que no perciben ingresos (amas de casas o estudiantes) y los elevados cobros por morosidad (cobranzas, acumulación de interés, entre otros).

Honduras se ha visto en un constante cambio como proceso de modernización del sector financiero, en por ello que nace la legislación bancaria, mercantil y tributaria en el año 1937, que contiene la primera ley para establecimientos bancarios. “En 1950, se establece la legislación bancaria, mediante la creación de los Bancos Estatales, el Código de Comercio y la Ley del

Impuesto Sobre la Renta, se crearon asimismo las bases del desarrollo de las instituciones financieras y mercantiles y tributarias”(CNBS, s.f., 2017).

Considerando que Honduras está comprometida a adoptar los principios para la supervisión efectiva, y que es necesario actualizar el marco legal aplicable a las instituciones que cumplen la función económica de la intermediación financiera, con el fin que adopten las mejores prácticas, (CNBS, s.f., 2017) señala:

En el año de 1995, se emitieron dos importantes leyes para el Sistema Financiero Nacional: la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la Ley de Instituciones del Sistema Financiero, posteriormente en el año 2004 se deroga la última con la aprobación y vigencia de la Ley del Sistema Financiero que tiene como objetivo regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero y grupos financieros.

En el año 2006 fue necesario emitir una nueva ley que regule las tarjetas de crédito, en vista que la Ley Reguladora para las Operaciones de Tarjetas de Crédito en Instituciones Bancarias, reformada en 1998, no cumplió su finalidad, es por ello que nace la Ley de Tarjetas de Crédito, misma que ha tenido su reforma en el año 2013 con el objetivo de mejorar el panorama económico del usuario como de las casas emisoras.

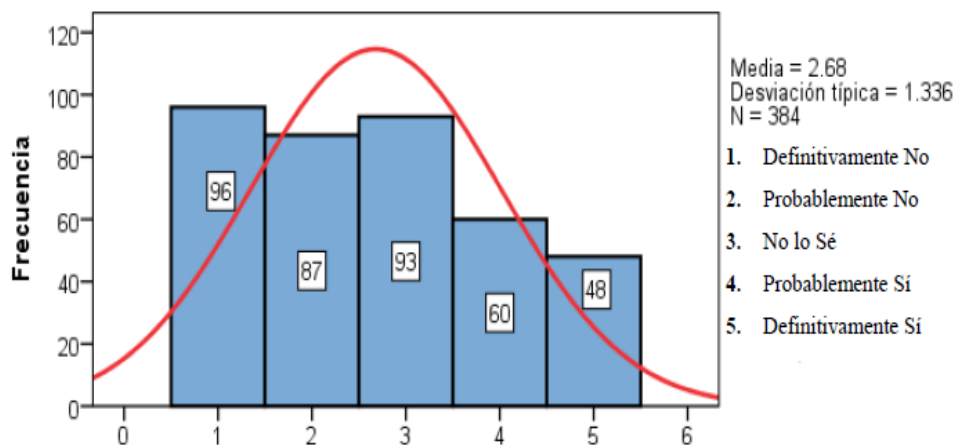
Posteriormente en fecha 4 de agosto del 2017, “El Congreso Nacional aprobó la reforma a la Ley de Tarjetas de Créditos propuestas por el Poder Ejecutivo para aliviar el sobreendeudamiento que enfrentan miles de hondureños con los bancos emisores del dinero plástico”. (Prensa, 2017). “Pese a las reformas, actualmente Honduras no cuenta con una política de portabilidad de deuda de tarjetas de crédito, es decir, (...) trasladar las deudas que mantiene a otra tarjeta de crédito que le ofrezca mejores beneficios.” (Comisión para la Defensa, 2016, p. 56)

Por tal razón se han realizado una serie de estudios que pretenden evaluar o identificar la percepción que conllevan estas reformas en la ley de tarjetas de crédito. En el año 2013 se realizó el estudio de “Análisis de las nuevas disposiciones de la Ley de Tarjeta de Crédito” en la ciudad de Tegucigalpa, cuyo objetivo era “Determinar el alcance del beneficio de las reformas a la ley de tarjetas de crédito y del programa opcional para la consolidación de deudas del trabajador hondureño, a través de su socialización y difusión masiva...” (Martínez Castro & Chahin Saravia, 2013).

Martínez Castro & Chahin Saravia (2013) concluye:

La falta de información del tarjetahabiente sobre los beneficios que obtiene con las reformas, así como el poco interés de las compañías emisoras en transmitir dichos beneficios que obtiene con las reformas, así como el poco interés de las compañías emisoras en transmitir dichos beneficios, no le ha permitido a la nueva ley ser tan efectiva como se espera.

En el año 2015, Umanzor Interiano & Ríos Martínez (2016) pretendieron “Evaluar la percepción que les ha generado a los tarjetahabientes de San Pedro Sula, 2015 la reforma de la Ley de Tarjetas de Crédito en los tipos de cobro aplicables, el procedimiento de cancelación...” donde se concluyó que “los tarjetahabientes no perciben disminución en los intereses corrientes e intereses moratorios (...) y una disminución en los otros tipos de cobros, ya que existe por parte de ellos desconocimiento y no logran identificar cuando las instituciones hacen estos cobros” (Umanzor Interiano & Ríos Martínez, 2016, p. 85).



**Figura 1. Percepción disminución de los intereses corrientes.**

Fuente: (Umanzor Interiano & Ríos Martínez, 2016, p. 60)

En la figura 1 se valida que el 25% de los tarjetahabientes perciben que los intereses de las tarjetas de crédito no han disminuido conforme a la reforma de la ley de tarjetas de crédito que se llevó a cabo en el año 2015, el 24% de la población indicó que no tienen conocimiento sobre el tema y únicamente el 15.63% y 12.50% contestó que probablemente sí y definitivamente sí respectivamente, los intereses de las tarjetas de crédito disminuyeron. Dichos datos solo representan una parte del muestreo del trabajo anterior.

## 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

A continuación, se describe el enunciado del problema, la formulación del problema y las preguntas de investigación como componentes del proceso para desarrollar el estudio del Impacto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en los emisores, San Pedro Sula, 2017.

### 1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La globalización económica ha superado las barreras que han impuesto el subdesarrollo y el empleo de la modalidad de las tarjetas de crédito como un medio de pago, que se emplea para facilitar las operaciones comerciales. No obstante, aunque la expansión del capital avance de una forma idónea a la necesidad de mejorar el ingreso disponible del consumidor y el incremento de la velocidad circulatoria del dinero, el consumismo desmedido puede llevar a la ruina al consumidor.

En la actualidad, se ha incrementado el uso de las tarjetas de crédito por su comodidad de uso en centros comerciales, mismos evitan portar dinero en efectivo; sin embargo, hay varias situaciones que lo condiciona: el consumismo desmedido, las altas tasas de interés, y una mala administración del uso del crédito disponible por parte del usuario financiero.

Los bancos emisores de tarjetas de créditos las ponen a disposición de sus clientes aun y cuando no reúnen o no tienen la capacidad de pago para cubrir en el corto plazo las obligaciones contraídas, esa situación es propensa de generar un endeudamiento envolvente, que con las altas tasas de interés que se fijan, no contribuyen a hacer posible la recuperación de la deuda y a esto se le agrega que la gran mayoría de usuarios no cuentan con una educación financiera que les permita un buen uso de estos recursos, obteniendo como resultado que los clientes queden atrapados en una deuda que se volverá impagable, ocasionando un daño colateral en transacciones crediticias futuras.

La ley de Tarjetas de Crédito fue aprobada en 2006, reformada en el 2013 y en el 2017, siendo una de las reformas el fijar un techo máximo de la tasa de interés, eliminación de cobros administrativos y adicionales. Limitando el nivel de endeudamiento de los usuarios y garantizando el acceso a obtener arreglos de pago a tasa de interés más bajas, sin embargo implica una rebaja en los ingresos de los bancos emisores, ocasionando una revisión en las políticas.

### 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Tal como lo indican Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2003), “plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (p. 9). Al clarificar las ideas sobre el tema del estudio y con el propósito de orientar la investigación e identificar las variables vinculadas con el problema, es necesario plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo perciben los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula el efecto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en la tasa de interés, los beneficios y las políticas crediticias?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Las preguntas de investigación es uno de los primeros pasos metodológicos que un investigador debe llevar a cabo al iniciar un proyecto, según Gómez Armijos (2006) en su documento “La investigación científica en preguntas y respuestas” es más fácil deducir los conceptos a través de preguntas las mismas han sido derivadas del planteamiento del problema:

- 1) ¿Cómo perciben los emisores de Tarjetas de Crédito de San Pedro Sula el efecto sobre la tasa de interés con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito?
- 2) ¿Qué efecto perciben los emisores de Tarjeta de Crédito de San Pedro Sula sobre los posibles cambios en cuanto a los beneficios otorgados a los tarjetahabientes previo a la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito?
- 3) ¿De qué forma se verán afectadas las políticas crediticias de los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito?

## 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

“En una investigación los objetivos del proyecto son los que nos deben proporcionar indicadores cuantitativos y/o cualitativos, entorno a la situación problemática que se pretenden resolver. Deben ser claros, precisos, concisos, realistas y alcanzables.” (Rosales Posas, s. f.).

#### 1.4.1 OBJETIVO GENERAL

El Objetivo General proporciona una visión general de lo que deseamos alcanzar para esta investigación, muestra cada una de las variables que brindarían la solución al fenómeno. El objetivo general planteado para la investigación es el siguiente:

Determinar cómo perciben los emisores de San Pedro Sula el efecto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en la tasa de interés, los beneficios y las políticas crediticias.

#### 1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En el proceso de desarrollo de la investigación, los objetivos específicos permitirán alcanzar el objetivo general formulado. Se presentan de la siguiente manera:

- 1) Evaluar la percepción de los emisores de Tarjetas de Crédito de San Pedro Sula sobre el efecto de la tasa de interés con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito.
- 2) Definir como impactara la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en los beneficios otorgados a los tarjetahabientes por los emisores de Tarjeta de Crédito de San Pedro Sula.
- 3) Determinar cómo se verán afectadas las políticas crediticias de los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito.

### 1.5 JUSTIFICACIÓN

Recientemente ante el clamor de muchos usuarios de tarjetas de crédito que se han visto en una situación de constante abuso por parte de las instituciones financieras emisoras de este producto, el Congreso de la Republica de Honduras en base a las facultades que la constitución le otorga, en cuanto a la creación, derogación y modificaciones de leyes, siendo su finalidad buscar el bienestar de los ciudadanos a quienes representan por voluntad popular, tuvo a bien proceder a la recepción, revisión, sociabilización y aprobación de la reforma a la ley de las tarjetas crédito, esto con la finalidad de ser los garantes en darles a los tarjetahabientes una herramienta legal que les pueda ayudar, tal vez no erradicar del todo, pero si a contener y disminuir de manera considerable los problemas económicos por la tenencia de una tarjeta de crédito.

Con las reforma a la ley de tarjetas de crédito según decreto 57-2017 el costo del dinero será menor en relación a lo que representaba antes de la aprobación de esta ley, esto será de gran beneficio para miles de ciudadanos que verán como su flujo de efectivo se ve liberado en cuanto a la disminución del pago a realizar de manera mensual o en su caso le permitirá poder abonar una cantidad mayor al pago mínimo, generando de manera gradual una disminución en cuanto al saldo pendiente, de igual manera la eliminación de cobros por servicios que en algunos casos las personas ni sabían de qué se trataba el origen del mismo, de igual manera la opción que tendrán de optar a un préstamo a una tasa accesible para poder cancelar el saldo acumulado en la tarjeta en un determinado periodo de tiempo.

La Comisión Nacional de Banca y Seguros es la institución del gobierno responsable de darle la debida supervisión para la verificación que el decreto 57-2017 se cumplan de acuerdo a los establecido a ley, por cada una de las instituciones financiera emisora de tarjetas de crédito y que en los casos que amerite proceda a imponer las sanciones ya establecidas en caso del incumplimiento del mismo. La estrecha relación que existe entre el ahorro, la inversión y el crecimiento económico es una de las razones del porque estar atento ante los fenómenos o acontecimientos que pudieren estar modificando o afectando el comportamiento de los tarjetahabientes en San Pedro Sula. Considerando que las tarjetas de crédito facilitan la vida diaria y ayuda a las familias y las empresas a planificar todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias inesperadas.

Poder determinar cuál es la percepción que los emisores tienen en cuanto a las reforma que se dieron en la ley de tarjetas de crédito, sobre todo lo relacionado a la disminución de la tasa de interés, a una posible rebaja de los ingreso, así como del periodo de tiempo que se otorga para realizar el pago correspondiente de manera mensual, nos motiva a la realización de este trabajo de investigación, donde los resultados obtenidos aplicando la técnica adecuada para recaudar, analizar la información que nos generen las fuentes primarias como algunas secundarias, podremos determinar si con la vigencia de este decreto se está obteniendo los resultados esperados de acuerdo a la percepción que cada una de las partes involucradas tienen según sus puntos de vista.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En el capítulo anterior se estableció cuál era el problema objeto de investigación con la finalidad de lograr el análisis de manera completa en un orden que sea cronológico y lógico. En el desarrollo de la segunda parte se pretende sustentar teóricamente la investigación, recopilando información de diversas fuentes primarias y secundarias que nos permitirán explicar y examinar las teorías, conceptos, metodologías y casos de estudios relacionados con el problema en mención. Según (Hernández Sampieri, 2010), un buen marco teórico es aquel que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes de estudios anteriores.

Se da inicio al capítulo con el análisis de la situación actual de los aspectos que comprenden el entorno del problema a investigar, el cual se compone de nivel macro, micro e interno. Posteriormente se exponen las teorías de sustento para cada una de las variables a considerar en el proceso de investigación, así como la conceptualización de la dimensión de las mismas; y se concluye con la descripción de los instrumentos a emplear para la búsqueda de respuestas a las preguntas planteadas para el presente estudio y el marco legal respectivo.

Baena Paz (2014) afirma:

El marco teórico es el sustento de teorías o modelos teóricos, así como de la síntesis y recopilación de otras investigaciones, tanto nacionales como internacionales, que guardan alguna similitud con el proyecto a realizar, ya sea en cuanto a la muestra estudiada o en cuanto a algunas variables involucradas en la investigación. (p. 115)

### 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se expondrán los aspectos más relevantes del macro y del micro entorno, para contar con un contexto del entorno que sea pertinente considerar para el objeto de análisis de este estudio. En el enfoque del macro-entorno se expone la importancia de las tarjetas de crédito a nivel mundial, así como sus condiciones en algunos países. En el análisis micro-entorno, se detalla cómo está compuesto el mercado de tarjetas de crédito a nivel nacional, los productos y beneficios que ofrecen, así como las tasas de interés ofertadas en el mercado. Finalmente se da a conocer la cantidad de tarjetas en circulación en el año 2016, el porcentaje de mora por el uso de este producto y la legislación Hondureña.



### 2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

“En el mundo actual ninguna nación existe en aislamiento económico” (Carbaugh, 2009) cada país por tal razón trata de estar de acuerdo a como va evolucionando a través de la globalización que existe actualmente y que permite que las naciones del mundo estén de cierta manera interconectadas, hoy en día es muy fácil poder realizar transacciones con empresas ubicadas en cada uno de los rincones del mundo, a pesar que se puedan encontrar todavía fronteras que dividen a los países, eso no es impedimento para realizar actividades comerciales. Uno de los medios que permite que esta interacción se pueda efectuar son las tarjetas de crédito, instrumento ubicado como M1 por ser facilitador de dinero crediticio.

A nivel mundial existen empresas emisoras de tarjetas de crédito que han logrado a través de los años obtener un buen posicionamiento sobre el mercado objetivo, dentro de las cuales sobresalen tres empresas de los Estados Unidos de América Visa, Master Card y American Express, una de Japón Japan Credit Boureu ( JCB) y una de la República de China la China Union Pay estas son consideradas las principales por el porcentaje de mercado que acaparan, muchas de las cuales también les beneficia que ofertan otros tipos de servicios a sus clientes. Cuando las empresas tienen algo que los demás no poseen y que además induce al cliente adquirir ese producto, en la figura 2 se detalla la participación de cada una de ellas:



**Figura 2. Porcentaje de participación de mercado de emisores de tarjeta de crédito**

Fuente: ( Economía y Finanzas 2017)

En la figura 2 se puede apreciar que la empresa Visa es la que tiene la mayor cantidad del mercado actual de usuarios de tarjetas de crédito con un 64.79%, siendo Master Card la que le sigue con un 26.5%, American Express con un 4.57% muy por debajo considerablemente de las dos que ocupan los primeros lugares. China Union Pay solo obtiene un 3.29%, superando a JCB que solo cuenta con un 0.14%, estos datos nos indican que Visa supera con facilidad a sus competidores y por un amplio margen.

Sin lugar a duda el mercado mundial de emisores de tarjetas de crédito a contribuido con la economía global esto mediante el desarrollo de mecanismos que le permiten el control de los mismos. Es de hacer notar que según la información antes detallada existen tres marcas líderes en el mercado mundial de tarjetas de crédito de las cuales conoceremos a continuación.

Visa como la principal marca mundial de pagos empieza su historia en el año 1958, cuando el Bank of América lanza su programa Bank Americard en California. Inicialmente se comercializa en California solamente. El año siguiente el Banco de América lanza una tarjeta revolving, utilizable en un abanico de compras más amplio, con pagos aplazado a lo largo del tiempo. En 1965, se empiezan a firmar acuerdos de explotación de la tarjeta con una serie de bancos en USA. (Wordpress, 2007)

Luego de asociarse con varios bancos y tras la creación de la National BankAmericard Inc. (NBI) siendo esta una corporación que administraba promovía y desarrollaba el sistema de Bank Americard dentro de los Estados Unidos. Fuera de los Estados Unidos se continuaron otorgando licencias a los bancos para emitir Bank Americard para el año de 1972 ya tenían 15 países las licencias. Tras la resistencia de algunos países por comercializar bajo el nombre original en 1976 se convirtió en Tarjeta VISA convirtiéndose en VISA Internacional. (Vigil, 2017)

En la actualidad Visa es la marca líder mundial, operando en más de 150 países. Sus tarjetas generan un volumen de ventas de casi 3 billones de dólares anuales. Y además están asociadas a ella más de 21.000 entidades financieras. (Vigil, 2017) “como la principal marca mundial de pagos cabe destacar que trabaja junto a los gobiernos para crear programas de incentivos dirigidos que producen un impacto económico positivo utilizando los principios de prácticas optimas a partir de la experiencia mundial”(Business Wire Latin America, 2006)

MasterCard también de origen estadounidense siendo la segunda marca a nivel mundial fue fundada en 1966 por un grupo de bancos crea la Asociación Interbancaria de Tarjetas (ICA). ICA adquiere el nombre Master Charge y la marca comercial de los círculos entrelazados posteriormente convirtiéndose en MasterCard. En los años de 1980 incursiona en el mercado de República Popular de China siendo la primera tarjeta de pago emitida en este país y la primera en introducir un holograma láser en las tarjetas. Se lanza la primera tarjeta Mastercard comercial. (Historia y Momentos Clave de Mastercard, s. f.)

En la actualidad en su calidad de franquiciador, procesador y asesor, MasterCard desarrolla y comercializa soluciones de pago, procesa más de 18.000 millones de transacciones de pagos al año y provee innovadores servicios de análisis y asesoría a instituciones financieras y comerciantes. A través de su familia de marcas, entre ellas MasterCard(R), Maestro(R) y Cirrus(R), MasterCard Worldwide provee servicios a consumidores y negocios en más de 210 países y territorios.(Anonymous, 2008)

American Express nació en Búfalo, Estados Unidos, los señores Wells, Fargo, y algunos accionistas se unieron para brindar a sus clientes un servicio express para transporte de cargas y valores, luego desarrollaron productos financieros como giros, cheques de viajero, y tarjeta de crédito. (Alatraste, 2006)

#### 2.1.1.1 TASAS DE INTERÉS OFERTADAS

“En América Latina, los bancos constituyen la fuente más importante de provisión de servicios financieros tanto a individuos como a empresas.” (Rojas Suarez, 2006). “Es a través de la captación del ahorro y del otorgamiento de créditos, que el sistema financiero hace posible el crecimiento de las economías y el mejoramiento de los niveles de vida de la sociedad” (Ortiz Soto, 2001, p. 341). Es sin lugar a duda con la comercialización de los productos que se desarrollan en el sistema financiero con los cuales se logra obtener un dinamismo de las economías de los países.

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.

Según la revista (Empresas & Management, 2017) afirma:

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%.

El Banco de la República lleva ocho disminuciones en la tasa de interés desde diciembre del año pasado, con una única pausa en enero de este año, y como respuesta a una inflación y crecimiento económico que disminuyen con el paso del tiempo.

La revista (Dinero, 2017) en el Top de las mejores tasas de interés de tarjetas de crédito, señala:

El Gobierno y las autoridades macroeconómicas empezaron la evaluación del impacto de dichas decisiones del Emisor sobre los créditos y tarjetas de crédito que finalmente utilizan las empresas, comercios y colombianos del común. En una economía en desaceleración hay más riesgos de impago para quienes adquieren nuevos créditos por diversas razones, lo que obliga a las entidades financieras a redoblar los esfuerzos y controles antes de desembolsar un crédito y a disminuir paulatinamente la tasa de interés. Sin embargo, el Gobierno tiene afán por reactivar el consumo interno y una de sus recientes medidas fue reducir la periodicidad del cálculo de la tasa de usura de trimestral a mensual desde el pasado primero de septiembre.

La Revista Estrella en Panamá, los cinco bancos que lideran el ranking de financiamiento en tarjetas son BAC International Bank, el Banco General, Scotiabank, Banesco y Banistmo, adicional señala:

BAC International Bank acapara el 22.2% del mercado de tarjetas de créditos, el Banco General el 16.4%, Scotiabank el 15.9%, Banesco el 11.5% y Banistmo el 11%...Un estudio realizado por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia emitido en mayo 2016, señala que las tasas de interés de crédito en este segmento de financiamiento van desde un interés de 9% a 28% anual. Las entidades financieras que ofrecen las tasas de interés más bajas en las tarjetas de créditos son el Banco Nacional de Panamá, la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, el Banco Lafise, Towerbank, Fedpa, Credicorp Bank y Capital Bank.

#### 2.1.1.2 LEGISLACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

A continuación, se exponen las leyes con las que se encuentran reguladas las Tarjetas de Crédito en algunos países de América Latina dentro de los que se mencionan:

#### **Nicaragua -Ley de Promoción y Ordenamiento del uso de la Tarjeta de Crédito**

En países de características similares y en este caso cercanos a nuestro país como lo es Nicaragua se cuenta con una ley denominada Ley de Promoción y Ordenamiento del uso de la

Tarjeta de Crédito, en la cual se regula todo lo referente a la tarjeta y sus características y uso. La ley nicaragüense pretende promover el buen uso de la tarjeta de crédito, intenta tener cierto control sobre los contratos de adhesión celebrados entre los emisores de la tarjeta de crédito y los usuarios, y el regular los intereses.

Establece también los intereses moratorios en los que deja a lo dispuesto en el Código Civil de la República de Nicaragua que nunca podrán exceder en monto ni cuantía a la deuda principal, y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no pueden exceder el 25% (veinticinco por ciento) del adeudo principal. Así mismo, si la obligación principal fuere cumplida en parte, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción.

Establece la relación entre el emisor de tarjeta de crédito y el usuario se establece bajo los principios de la buena fe, al igual que en la legislación hondureña contenidos tanto en el Código de Comercio como en el Código Civil. El pago indebido cobrado de mala fe es sancionado con una multa a favor del fisco. Establece para los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente y emisión y uso de la tarjeta de crédito que sean usados para establecer la relación entre el emisor y el usuario de la tarjeta de crédito deberán ser aprobados por el órgano regulador. Una vez aprobado deberán ser publicados en cualquier medio de comunicación escrito de circulación nacional.

En Nicaragua la ley establece que todo cobro efectuado en concepto diferente al de la compra de bienes o adquisición de servicios por parte del usuario de la tarjeta de crédito, como emisión de tarjetas, comisiones, manejo o cobro extrajudicial, no generarán intereses en los primeros 45 días contados a partir de la fecha que se establezca el cobro en el estado de cuenta respectivo. De no cancelarse en ese período tales cantidades, se consideran incluidas al principal y generan el interés correspondiente. Cualquier tipo de recargo a cobrar por efecto de comisiones, mora, seguro o manejo, entre otros, deberá estar previamente establecido en el contrato de adhesión o en su defecto aceptado expresamente por el usuario de la tarjeta de crédito para que le pueda ser cobrada en su estado de cuenta correspondiente.

Establece también para los emisores que cometen el delito de usura, los que en cualquier forma cobren un interés mayor al previamente establecido en el contrato respectivo, aun cuando dicho interés o recargo se encubra o disimule de cualquier manera, o se le dé otras denominaciones,

tales como pago vencido, cargo por servicios, o cualesquiera otros términos o conceptos. Para protección del interés público, la ley nicaragüense les permite a las entidades emisoras de tarjetas de crédito para darse a conocer entre ellas el historial de pago del usuario de la tarjeta de crédito con conocimiento previo del usuario de dicha tarjeta. También podrán hacer uso de la Central de Riesgos que funciona en la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras de Nicaragua.

### **Perú -Reglamento de Tarjetas de Crédito Resolución SBS N° 271 - 2000**

En el Perú, la Tarjeta de Crédito se encuentra regulada mediante Resolución SBS N° 271-2000 el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el cual conceptualiza la Tarjeta de Crédito como un contrato mediante el cual una empresa concede una línea de crédito al titular por un lapso determinado y expide por tanto una tarjeta de crédito, con la finalidad que el usuario de la tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados.

### **Argentina -Ley 25.065 Tarjetas de Crédito**

En Argentina existe la ley 25.065 regula lo referente a las Tarjetas de Crédito en la cual se establecen normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor. Esta ley regula también las vías procesales y los jueces que son competentes para resolver las controversias.

La ley Argentina establece en su primer capítulo las relaciones entre emisor y titular o usuario, establece la tarjeta de crédito como un conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos, diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato, y por último el abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados. Es una ley muy completa que entre otras cosas define lo que es el emisor, titular de Tarjeta de Crédito, usuario, titular adicional, o beneficiario de extensiones, entre otros.

Regula lo referente a las comisiones y establece que el emisor no podrá fijar aranceles diferenciados en concepto de comisiones u otros cargos, entre comercios que pertenezcan a un mismo rubro o con relación a iguales o similares productos o servicios. El emisor de tarjetas de compra y crédito en ningún caso efectuará descuentos ni aplicará cargos, por todo concepto, superiores a un 3% sobre las liquidaciones presentadas por el proveedor. Establece sobre los intereses aplicables al titular de un interés compensatorio o financiero en que el emisor aplique al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento a la tasa que el emisor aplique a las operaciones de préstamos personales en moneda corriente para clientes.

En caso de emisores no bancarios el límite de los intereses compensatorios o financieros aplicados al titular no podrá superar en más del veinticinco por ciento al promedio de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales publicados del día uno al cinco de cada mes por el Banco Central de la República Argentina. El interés punitivo que así lo denomina La ley Argentina es el que el emisor aplica al titular no podrá superar en más del cincuenta por ciento a la efectivamente aplicada por la institución financiera o bancaria emisora en concepto de interés compensatorio o financiero y los intereses punitivos no son capitalizables bajo dicha legislación aplicada en el país del sur. El emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados.

Es permitido al igual que en nuestro país realizar operaciones en moneda extranjera y el titular podrá cancelar sus saldos en la moneda extranjera o en la de curso legal en el territorio de la República al valor al tiempo del efectivo pago del resumen sin que el emisor pueda efectuar cargo alguno más que el que realiza por la diferencia de cotización el Banco Central de Argentina.

### **Costa Rica-Reglamento de Tarjetas de crédito y débito número 35867- MEIC**

En Costa Rica el reglamento de tarjetas y débito de surge de la necesidad de ampliar la interpretación de los artículos de la ley de Promoción de la Competencia y Defensa efectiva del Consumidor. Al igual que en la ley de Argentina define claramente la tarjeta de crédito y los sujetos del contrato y el mismo contrato y otros elementos siempre en relación directa con la tarjeta de crédito y estableciendo todos los términos relacionados. A pesar de ser una ley con tan solo cuarenta artículos es ordenada y completa.

Defiende y protege al usuario y establece normas claras que permitan el correcto funcionamiento de la tarjeta de crédito para todas las partes involucradas. Algo que llama la atención en dicha ley es que define como acoso u hostigamiento a los cobradores de los emisores que se extralimiten en su trabajo de cobro y traten de una manera inapropiada al usuario, así como de los abogados y otros que realicen cobros a nombre del emisor. Dentro de los términos que define se encuentra el que denomina servicios accesorios que al igual que en Honduras todos los emisores deberían de establecer específicamente cuales van a ser desde un principio y estar plasmados en el contrato respectivo. Establece un capítulo completo para regular los contratos de tarjeta de crédito. No establece delitos ni sanciones simplemente se hace referencia a que dichas sanciones serán conforme a las leyes que correspondan dentro de su normativa.

Un aspecto positivo contenido en este cuerpo legal es el de la protección a la información de datos personales del usuario y así también le da la responsabilidad a los emisores de tomar las medidas necesarias para la protección de la banca en línea en la que los usuarios consultan vía internet sus estados de cuenta, realizar transacciones y otros servicios que por estar en línea podrían ser objeto de ataques y robos de identidad virtuales.

Aunque las reformas financieras y la llegada de la banca internacional han intentado guiar al sistema financiero costarricense hacia una mayor competencia a través de la digitalización, condiciones de financiamiento, medios electrónicos y todo lo relacionado, no se ha logrado alcanzar el equilibrio que le permita una competencia perfecta ante una eminente globalización de los mercados.

### **Credit Card Act en Estados Unidos de América**

Es de suma importancia recordar que los grandes emisores de tarjetas de crédito a lo largo de la historia y en la actualidad pertenecen a entidades o bancos de los Estados Unidos de América. El congreso de dicho país ha creado una ley en la cual se protege al consumidor, prohíbe cambios en los recargos y el aumento anual desmedido de intereses y durante el primer año de contrato la prohibición de incrementarlos propone las facilidades de pago para los usuarios y algo muy novedoso obliga a los emisores a contar con una página de internet donde el usuario puede ver inmediatamente los recargos y manejos de su tarjeta de crédito entre otras.



## 2.1.2 ANÁLISIS DEL MICRO-ENTORNO

El micro-entorno muestra el entorno nacional en lo que respecta al problema de investigación, abarcando aspectos como el uso de Tarjetas de Crédito en Honduras, su sistema financiero y situaciones del entorno que se vinculan con el objeto de la investigación. Desde la aplicación de la reforma de ley de tarjetas de crédito en el sistema bancario, el comportamiento se visualiza estable según autoridades de la CNBS, sin embargo el sector financiero espera que exista un aumento de usuarios como efecto de una tasa menor y un impacto negativo en sus utilidades.

### 2.1.2.1 MERCADO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN HONDURAS

El sistema financiero nacional se encuentra compuesto por cuatro procesadores de Tarjetas de Crédito detallados así: Credomatic de Honduras, S.A, Ventas Internacionales S.A., Corporación de Créditos Atlántida S.A de C.V., ALCANCE S.A de C.V quienes se encargan a su vez de la comercialización de las marcas; no requieren autorización de la comisión, pero si regulación y supervisión de sus operaciones. (CNBS, 2017)

Según datos de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) el mercado hondureño se compone por 11 emisores de tarjetas de crédito. Entendiéndose que emisores son los que celebran un contrato con una persona natural o jurídica en virtud de la cual entrega una o varias tarjetas de crédito y un banco adquirente es el que acepta transacciones de pago con tarjetas.

**Tabla 1. Listado de Emisores y Adquirentes de sistema financiero.**

Institución	Emisor	Adquirente
BANCATLAN	X	X
Banco Azteca	X	
BAC – Honduras	X	
Credomatic de Honduras		X
BANCOCCI	X	X
BANPAIS	X	X
Banco FICOHSA <sup>9</sup>	X	X
BANHCAFE	X	
Banco Lafise Honduras	X	
Banco Promérica	X	X
Banco Davivienda	X	X
BANRURAL	X	X

Fuente: (Comisión para la Defensa, 2016).

La Tabla 1 nos muestra que el sistema financiero está compuesto por 11 emisores de tarjetas de crédito de los cuales 8 son adquirente, y figuran como emisores y adquirente 7 bancos cabe hacer mención que solo BAC Honduras figura como emisor y Credomatic como adquirente.

### 2.1.2.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR BANCOS EMISORES Y ADQUIRENTES

Según el informe preparado por La Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia (2016) señala lo siguiente:

En cuanto a las tarjetas de crédito y débito existen diversos productos y/o servicios que éstas les brindan al tarjeta-habiente que se ofrecen como beneficios por adquirir y ser parte de cierta red de tarjetas, los mismos responden a los diferentes tipos de perfiles, y el uso que el tarjeta-habiente puede otorgarle, si es nacional o extranjero, dependiendo del segmento de mercado en donde se encuentre. En las tarjetas de crédito, destacan descuentos en ciertos establecimientos del comercio hondureño, seguros de vida y accidentes, acumulación de millas que son intercambiables por premios en diversas empresas, seguros de deuda, financiamientos dentro y fuera del límite de las tarjetas según sea el caso y retiro de efectivo en los cajeros que acepten las tarjetas, cobertura Onacional e internacional, compras por internet, entre otros.

**Tabla 2. Productos y servicios ofrecidos por los Emisores de Tarjetas de Crédito**

Banco	Servicio o Producto
BANCATLAN	Membresía gratis el primer año
	Promociones de temporada.
	Extrafinanciamiento 0%
	Descuentos
	Megapuntos
Banco Lafise	puntos
BANCOCCI	Membresía gratis el primer año
	Programa de Extrafinanciamientos
	Tarjeta adicional gratis el primer año.
	Mayapuntos
BANPAIS	Extrafinanciamientos 0%
	Descuentos
	Puntos
Davivienda	membresía gratis el primer año
	Dadinerero
	Davipuntos
	Descuentos
	Extra-financiamiento.

**Continuación tabla 2. Productos y servicios ofrecidos por los Emisores de Tarjetas de Crédito**

Promérica	Tasas Preferenciales
	Descuento de 7.5% en Supermercados
	Descuento de 10% en Principales Tiendas por Departamento.
	Acumulación de Millas
Banco Azteca	Acumulación de puntos por cada dólar de consumo canjeables
	concurso semanales para ganar L. 60,000
	Pagos fijos, chiquitos y semanales
BANRURAL	No cobra comisión.
	Hasta 55 Días Sin Cobro de Intereses
FICOHSA	Membresía Vitalicia
	Membresías Gratis
	10% de Cash-Back
	Tasa Preferencial
	Acumulación de Millas Canjeables por cada Dólar consumido

Fuente : (Comisión para la Defensa, 2016)

En la tabla 2 se muestra como el mercado Nacional de Honduras se encuentra compuesto por 12 Instituciones Financieras siendo 11 los emisores de tarjetas de crédito.

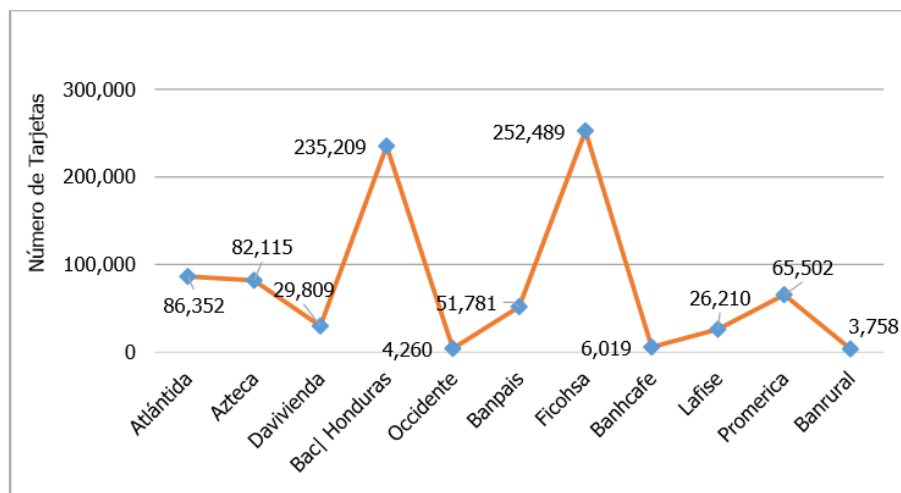
**Tabla 3. Comparativo de Tarjetas de Crédito Emitidas por Bancos Comerciales**

Institución	2012	2013	2014	2015	2016
Atlántida	37,547	43,407	67,984	80,788	86,352
Azteca	0	70,395	70,820	46,926	82,115
Ficohsa CB <sup>12</sup>	82,194	69,934	73,069	0	0
Continental <sup>13</sup>	1,241	1,357	3,592	0	0
Davivienda	19,099	18,150	18,061	24,710	29,809
Bac  Honduras	177,865	195,106	215,100	232,115	235,209
Occidente	4,112	4,185	4,193	5,155	4,260
Banpais	29,680	38,152	48,438	53,818	51,781
Ficensa	991	831	0	0	0
Ficohsa	172,581	201,185	224,910	289,125	252,489
Banhcafe	2,535	3,592	4,557	5,752	6,019
Lafise	22,358	26,235	24,253	25,519	26,210
Promerica	71,388	65,298	61,843	64,821	65,502
Ficohsa CT	63,800	49,132	23,948	0	0
Banrural	0	0	0	445	3,758
<b>Total</b>	<b>685,391</b>	<b>786,959</b>	<b>840,768</b>	<b>829,174</b>	<b>843,504</b>

Fuente: (CNBS, 2016)

En la tabla 3 se observa el acumulado de la cantidad de tarjetas de crédito emitidas en los últimos años 5 años, reflejando el crecimiento cada año a excepción del año 2015. En fecha 22 de abril de 2015, se autorizó la fusión por absorción entre las sociedades Banco Financiera Comercial, S.A. (Banco Ficohsa) como sociedad absorbente; y, Banco Ficohsa CB, S.A. y Ficohsa Tarjetas CT, S.A. como sociedades absorbidas. Mediante Resolución SB No.1034/09-10-2015 de fecha 9 de octubre de 2015, la CNBS determinó declarar la liquidación forzosa de Banco Continental, S.A.

El crecimiento promedio anual en tarjetas de crédito representa un 5.5% equivalente a 39,528 tarjetas aproximadamente de 2013 a 2016, identificándose que en el año 2013 las tarjetas de crédito alcanzaron un crecimiento de 14.8% equivalente a 101,568 tarjetas en comparación con el año anterior.



**Figura 3. Número de Tarjetas de Crédito Emitidas por Institución - Año 2016**

Fuente: (CNBS, 2016)

En la figura 3 se muestra que al año 2016, se encuentran en circulación 843,504 tarjetas de las instituciones que ofrecen tarjetas de crédito en el mercado hondureño; siendo Banco Ficohsa quien lidera el mercado con una participación de 29.9%, seguidamente de Bac|Honduras, quien cuenta con el 27.9% de las tarjetas y en tercer lugar se encuentra Banco Atlántida con 10.2 puntos porcentuales. Banrural a partir del mes de mayo de 2015, inició con el producto de Tarjetas de Crédito al público y al año 2016 ha logrado un crecimiento de 3,313 tarjetas.

### 2.1.2.3 TASA DE INTERÉS OFERTADA

Todo agente económico que se dedica a la práctica comercial a través de ofrecer un bien o un determinado servicio, sabemos que debe de tener una ganancia que le permita a su negocio ser rentable, pero la misma debe de ser en un porcentaje que sea acorde a la situación económica que la gran mayoría de los habitantes de Honduras está enfrentando y sin tener necesidad de mencionarlo, sabemos que la misma no es nada halagadora ni a corto ni a mediano plazo. Según el informe preparado por La Comisión para la Defensa (2016) señala, 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.

(Arbeláez & Nieto, 2006) afirman:

La tasa de intercambio es un instrumento que permite el funcionamiento del mercado, y sin ella no podrían existir las asociaciones de tarjetas de pago...Esto pone de presente que no se está hablando de una industria con integración vertical, pues la generación de valor se da en dos instancias del mercado, cuyos demandantes dependen el uno del otro. En consecuencia, debe existir una tarifa que nivele la presencia de ambos en el mercado.

Con el propósito que los usuarios de tarjetas de crédito conozcan las tasas de interés que aplican las sociedades emisoras sobre el financiamiento brindado a través de los distintos productos financieros, el BCH publica la siguiente información consolidada.

**Tabla 4. Tasas de Interés por emisor y moneda a septiembre 2017**

EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO	MONEDA NACIONAL		MONEDA EXTRANJERA	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
BANCO ATLÁNTIDA	26.00	59.95	20.00	40.95
BAC-HONDURAS	29.40	66.96	21.00	42.00
BANCO FICOHSA	27.00	69.30	27.00	49.99
BANCO DAVIVIENDA	15.00	69.00	n/a	n/a
BANCO HONDUREÑO DEL CAFÉ	30.00	47.00	30.00	35.00
BANCO LAFISE	24.00	68.00	15.00	48.00
BANCO DE OCCIDENTE	30.00	49.90	24.00	32.90
BANCO PROMÉRICA	23.00	69.90	17.00	45.50
BANCO DEL PAÍS	24.00	59.00	30.00	35.00
BANRURAL	30.00	42.00	25.00	45.00
BANCO AZTECA	82.60	92.75	n/a	n/a
<b>PROMEDIO SIMPLE</b>	<b>31.00</b>	<b>63.07</b>	<b>23.22</b>	<b>41.59</b>

Fuente: (CNBS, 2017)

La Tabla 4 muestra el detalle de las tasas ofertadas por los bancos emisores para el mes de septiembre en moneda nacional como extranjera, es de hacer notar que la menor tasa en moneda nacional es ofertada por Banco Davivienda y la tasa máxima en moneda nacional es de Banco Azteca la cual es de 92.75%, así como su contra parte la tasa máxima en moneda extranjera corresponde a Banco Ficohsa misma que es de 49.99% y la mínima corresponde a Lafise siendo un 15.00%.

La CNBS debe procurar que las tasas de interés de los contratos sean ajustadas de forma gradual y progresivamente al promedio observado a nivel Latinoamericano. Dentro de la reforma de la ley de tarjeta de crédito establece como techo máximo la tasa de interés del 54% la cual será calculada de la siguiente manera:

**Tabla 5. Cálculo de la tasa de interés máxima aplicable de tarjetas de crédito a noviembre 2017**

<b>Fecha Reporte BCH</b>	<b>Agosto</b>
Tasa de Interés Anual Promedio Ponderado Nominal Activa sobre préstamos en moneda nacional	19.81
Factor Artículo 34 de la Ley	2.6825633383
<b>Fecha Aplicación</b>	<b>Noviembre</b>
	(Factor) X (Tasa de Agosto)
<b>Tasa Calculada</b>	<b>53.14</b>
Tasa Máxima de Referencia	<b>54.00</b>
<b>Tasa Máxima Aplicable*</b>	<b>53.14</b>

\* Mínimo entre la Tasa Calculada y 54%

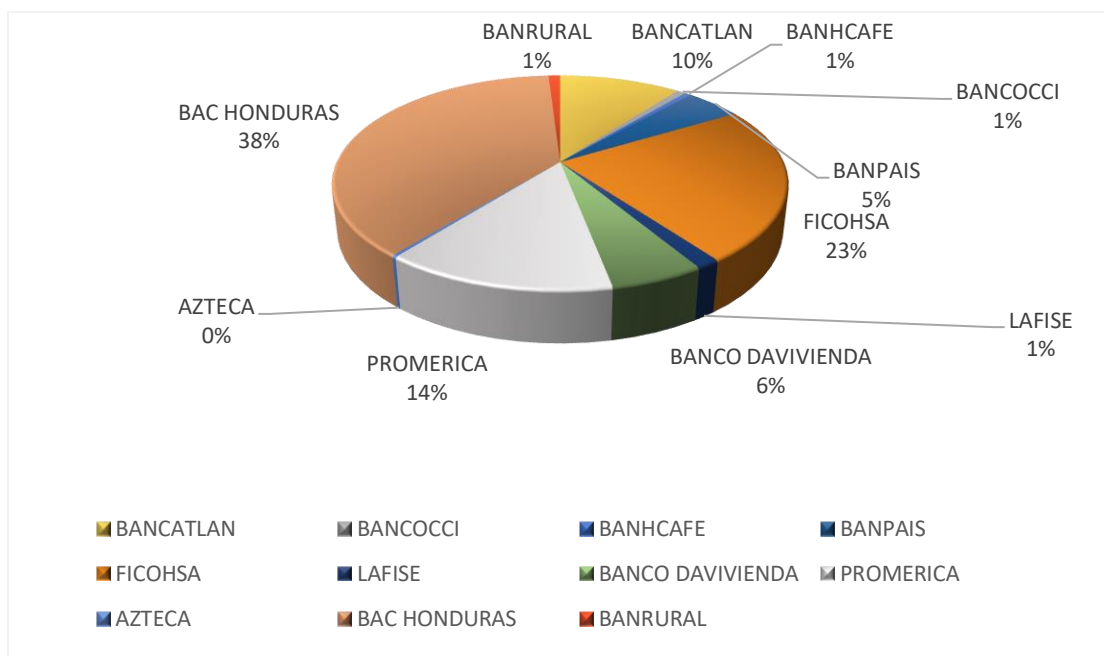
Fuente: (CNBS, 2017)

En la tabla 5 se aprecia en una forma figurada del cálculo de la tasa de intereses según lo expone el diario La Gaceta (2017)

El límite máximo de referencia para el cálculo de la tasa de interés de los contratos de tarjetas de crédito en moneda nacional se aplicará como base la Tasa de Interés Anual Promedio Ponderado Nominal Activa sobre préstamos en moneda nacional del Sistema Financiero Nacional del mes anterior publicada por el Banco Central de Honduras (BCH) multiplicado por 2.6825633383 veces. Este interés nunca no podrá ser mayor del cincuenta y cuatro por ciento (54%). p.9

#### 2.1.2.4 MORA REPORTADA

Los emisores de tarjetas de crédito deben buscar antes de otorgar una facilidad crediticia realizar una validación del sobre endeudamiento del usuario en aras de contrarrestar los altos índices de mora que se reporta en el país en la cartera de tarjetas de crédito.



**Figura 4. Porcentaje de mora de Tarjetas de Crédito**

Fuente: (CNBS, 2017)

En la figura 4 se puede evaluar que BAC Honduras es el que tiene un mayor porcentaje de mora que representa el 38% de su cartera total y entre los bancos con menor porcentaje de mora se encuentran Banhcafe, Banco de Occidente y Lafise. El sistema bancario con la reforma de la ley

se espera que sea sumamente más exigente con respecto a los requisitos por los efectos de la nueva ley de Tarjeta de Crédito, por ende, se espera que sean más agresivos para poder captar más tarjetahabientes, ya que se espera una posible disminución en la rentabilidad por lo que una posible solución sería que para compensar los niveles de ganancia que tenían antes de la ley por medio de la ampliación de la comercialización y una colocación mucho mayor por lo que se prevé un aumento de volumen.

#### 2.1.2.5 LEGISLACIÓN HONDUREÑA

El sistema financiero en Honduras ésta regido por una serie de leyes, reglamentos y tratados internacionales que constituyen el marco legal aplicable a las instituciones que cumplen la función económica de la intermediación financiera en el país. En la mayoría de los países de Latinoamérica se han realizado reformas a la legislación para regular la actividad del sector financiero, con el fin de adaptarse a las perspectivas de un entorno modernizado y globalizado. Cabe destacar que las leyes del sector financiero en especial la de tarjetas de crédito podrían de alguna manera fungir como señales de incentivos o desincentivos para los agentes económicos.

El marco jurídico lo comprenden una serie de leyes y reglamentos: (BCH, 2017)

- 1) La constitución de la República de Honduras
- 2) Ley del Banco Central de Honduras
- 3) Código de Comercio
- 4) Ley de Contratación del Estado
- 5) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- 6) Ley Monetaria
- 7) Ley del Sistema financiero
- 8) Ley de Comisión Nacional de Bancos y Seguros
- 9) Ley de Seguro de Depósitos en Instituciones Financieras (FOSEDE)
- 10) Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros
- 11) Ley de mercado de valores
- 12) Ley de Tarjetas de crédito
- 13) Ley especial contra el delito de lavado de activos
- 14) Ley Contra el Financiamiento del Terrorismo



- 15) Ley Reguladora de las Organizaciones Privadas de Desarrollo de Actividades Financieras
- 16) Ley de Casas de Cambio
- 17) Ley de Equidad Tributaria
- 18) Ley de Equilibrio Financiero
- 19) Ley del Banco Hondureño para de Producción y Vivienda
- 20) Ley del Régimen Opcional Complementario para la Administración de Fondos Privados
- 21) Ley Orgánica del Tribunal Superior de Cuentas
- 22) Ley de Procedimiento Administrativo

Los reglamentos vigentes son:

- 1) Reglamento de la Ley de casas de cambio
- 2) Reglamento del Fondo de garantía
- 3) Reglamento para la prevención y detección del uso indebido de los servicios y productos financieros
- 4) Reglamento de la oficina administradora de bienes incautados (OABI)

Según señala la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia (2016): la práctica jurisprudencial en el ámbito bancario y financiero nacional, muestra un considerable número de leyes, normas y resoluciones administrativas sobre dicho sector, dentro de las cuales se pueden distinguir los siguientes estamentos legales:

**Tabla 6. Leyes y reglamentos del sector financiero**

ESTAMENTOS LEGALES	OBJETIVO	OBSERVACIONES
Ley de Tarjetas de Crédito (Decreto No. 106-2006)	Regular las operaciones de Tarjetas de Crédito en Instituciones Bancarias, Establecimientos Comerciales u otras Obligaciones de Dinero.	Emitida 31 Agosto 2006 Publicada 23 Octubre 2006 Reformada mediante Decreto No. 33-2013, publicado el 05 Abril de 2013
Reglamento de la Ley de Tarjetas de Crédito (Resolución No. 1145/28-11-2006)	Desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley de Tarjetas de Crédito	Emitida 28 noviembre 2006
Reglamento a Reformas de la Ley de Tarjetas de Crédito (Resolución No. 676/22-04-2013)	Desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley de Tarjetas de Crédito aprobada y reformada mediante Decretos Legislativos Nos. 106-2006 y 33-2013, de fechas 31 de agosto de 2006 y 7 de marzo de 2013, publicados en el diario oficial La Gaceta el 23 de octubre de 2006 y 5 de abril 2013, respectivamente.	

## Continuación tabla 6. Leyes y reglamentos del sector financiero

ESTAMENTOS LEGALES APLICADOS SUPLETORIAMENTE		
Ley del Sistema Financiero (Decreto 129-2004)	Regular la organización, autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistemas financiero y grupos financieros.	Emitida 21 septiembre 2004 Publicada 24 Septiembre 2004
Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (Decreto 155-1995)	Supervisar, regular y controlar las instituciones bancarias, aseguradoras y financieras.	Emitida 18 Noviembre 1995 Publicada 08 Diciembre 1995
Código de Comercio (Decreto No 73-1949)	Contempla normas que rigen a los comerciantes, actos de comercio y las cosas mercantiles.	Emitido el 01 marzo 1949
Ley del Banco Central de Honduras (BCH) (Decreto 53-1950)	Velar por el mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional y propiciar el normal funcionamiento del sistema de pagos.	Emitida 03 Febrero 1950 Publicada 03 Febrero 1950
Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia (Decreto 357-2005)	Promover y proteger el ejercicio de la libre competencia, a fin de procurar el funcionamiento eficiente del mercado y bienestar del consumidor.	Emitida 16 Diciembre 2005 Publicada 04 febrero 2006
Reglamento de la Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia (Acuerdo No. 001-2007)	Desarrollar el régimen de aplicación de las normas contenidas en la Ley para la Defensa y Promoción de la Competencia.	Emitido 06 Julio 2007
Ley de Protección al Consumidor (Decreto 41-89)	Establecer el ordenamiento jurídico necesario para lograr y mantener una protección adecuada de los consumidores, a fin de garantizarles un trato justo y equitativo en la adquisición y uso de bienes y servicios.	Emitida 07 Abril 1989 Publicada 29 Abril 1989
Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (Decreto 264-89)	Desarrollar las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.	Emitida 25 enero 1990
Reglamento de la Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, Control de las Exoneraciones y Medidas Anti-Evasión (Acuerdo No. 462-2014)	Art. 3: Numeral 6: Es la devolución del 8% del Impuesto Sobre Ventas (ISV) efectivamente pagado y discriminado por el comercio afiliado o desglosado en la transacción con tarjeta de débito o crédito.	Emitida 18 de Junio de 2014

Fuente : (Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia, 2016)

### 2.1.2.6 LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En Honduras existe la Ley de Protección al Consumidor, que fue aprobada en abril de 1989. Bajo esta normativa fue creada la Dirección de Protección al Consumidor (DPC), que es administrada por la Secretaría de Desarrollo Económico.

Ramírez, 1991, Aguilar, 1955, Orozco & Moreno, 2011 citados por Castro Valle, (2013) Según estudio realizado por la Revista Innovare menciona:

Todas las modificaciones enumeradas que cobran vida en el Código de comercio de 1950, no permanecen estáticas. La aparición del Derecho de protección al consumidor en Honduras ha obligado al derecho contractual a cambiar muchas de sus estructuras pues marca aún más la evolución que ha venido sufriendo el Derecho de contratos, el cual inicio siendo un Derecho absolutamente privado ..., en el cual la libertad contractual va limitándose cada vez más, en tanto el Estado va interviniendo más pronunciadamente.

Según la Ley de Protección al Consumidor.pdf», s. f, que data del 2008, indica:

Art. 2 LPC). La protección del consumidor se presenta como intervención necesaria del Estado cuando las desigualdades entre las personas que no son comerciantes y aquellos que sí lo son, y que conocen el funcionamiento del mercado y por lo tanto pueden sacar provecho de ello, son evidentes. Dicha ley modifica la forma de interpretación de los contratos que determinen las relaciones de consumo, pues más relevante que la voluntad de las partes son los intereses del consumidor (Art. 3 LPC). Dichas relaciones de consumo son definidas por esta ley como aquel “vínculo jurídico establecido entre proveedor y consumidor con la finalidad, por parte de este último, de adquirir, usar o gozar bienes o servicios (Art.7.15 LPC).

Radio América mediante cnunez, (2017) afirma que: Las relaciones justas y claras en el mercado de las Tarjetas de Crédito comprende la habilidad y disponibilidad para proporcionar a los Tarjeta-Habientes información y asesoramiento claro y comprensible que permita evaluar si el producto o servicio propuesto es apropiado. Por tal razón para disminuir las desigualdades del mercado se hace necesaria la intervención del estado regulando algunos aspectos de los contratos.

### 2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Un factor por tomar en consideración para establecer la competencia efectiva en un mercado determinado es precisamente la capacidad de los competidores potenciales para ingresar a dicho mercado. Las barreras de entrada se refieren a una serie de factores que impiden la entrada de nuevas empresas en un sector de actividad, o son disuadidas para hacerlo, aun cuando las empresas ya instaladas obtengan beneficios extraordinarios. En forma más amplia, estas barreras son el resultado de la diferenciación de productos, de las ventajas absolutas de costo de las empresas instaladas y de las economías de escala.

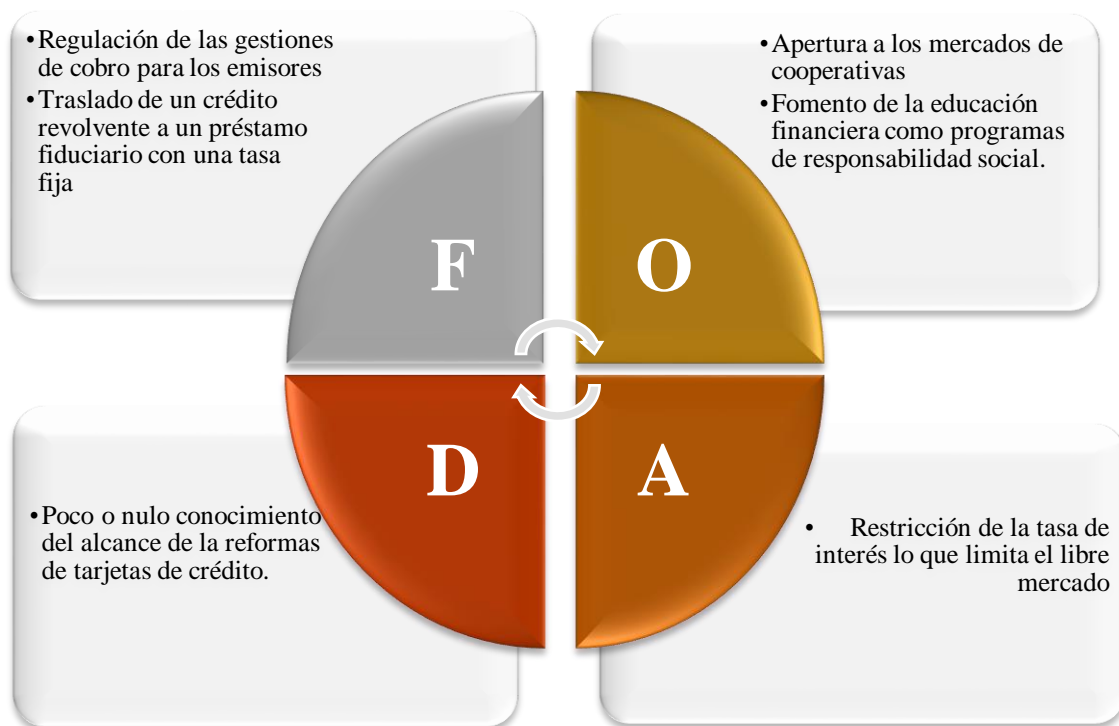
Siendo la tarjeta de crédito el instrumento financiero moderno el cual nos ha permitido contar con cierta cantidad de dinero para el uso cotidiano. En Honduras desde el año de 1998 el uso de Tarjetas de Crédito se regula mediante “La Ley de la Reguladora para las operaciones de tarjeta de crédito en Instituciones Bancarias, establecimientos comerciales u otras obligaciones en Dinero” sin embargo esta ley no cumplió con su finalidad. Por lo cual en fecha 23 de octubre de

2016 entro en vigor la Ley de Tarjetas de Crédito mediante Decreto No. 106-2006, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 29 de diciembre de 2016.

La creación de la Ley de Tarjetas de Crédito de 2006 vino a establecer las directrices sobre las emisiones, las operaciones con las tarjetas de crédito, el establecimiento de los organismos autorizados sus formas de administración en cuanto a los emisores. Se contempla la relación que existe entre la operatividad del negocio desde el contrato, tasas de interés, cargos por gestiones administrativas, así como las responsabilidades y derechos de las partes involucradas.

### 2.1.3.1. FODA

En esta sección se detallan los puntos medulares de la reforma de la ley de tarjeta de crédito con respecto al impacto que podría generar con esta modificación



**Figura 5. FODA de la reforma de la ley de tarjetas de crédito**

En la figura 5 se da a conocer los posibles factores que pueden impactar con la reforma de la ley de tarjetas de crédito desde ambas vías, positivas y negativa.

## 2.2 TEORÍAS

Una teoría es un conjunto de proposiciones interrelacionadas, capaces de explicar por qué y cómo ocurre un fenómeno. En palabras de (Kerlinger y Lee, 2002): “la teoría constituye un conjunto de constructos (conceptos) vinculados, definiciones y proposiciones que presentan una visión sistemática de los fenómenos al especificar las relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos”.

Se detallan a continuación las teorías para el presente estudio en base a los planteamientos realizados por la investigación previamente descrita:

### 2.2.1 TEORÍA GENERAL DE LA OCUPACIÓN, EL INTERÉS Y EL DINERO

Maynard Keynes (1983) considerado el padre de la macroeconomía moderna, señala: “Si existe semejante tasa de interés única e importante, tiene que ser la que podríamos llamar neutral, es decir, la tasa natural que es compatible con la ocupación plena, quizá esta podría ser mejor descrita, como la tasa óptima”. Identificando a la tasa de interés como variable de la teoría de la teoría general, aplicable a la investigación, bajo los siguientes planteamientos:

1. El interés está ligado al concepto del capital, el tiempo y el riesgo.
2. La tasa de interés explica las fluctuaciones de las instancias económicas.
3. La cantidad de dinero que se necesita en una economía está en función de la tasa de interés.
4. Es la variable que equilibra el ahorro-inversión

### 2.2.2 TEORÍA MONETARIA Y POLÍTICA FINANCIERA

“La política monetaria y crediticia opera específicamente al través de los siguientes factores: la oferta de crédito en relación con su demanda, el precio del crédito, el volumen del dinero y la liquidez general de la economía” (Martínez Le Clainche, 1996, p. 183). Friedman (1953) señala: “la economía positiva es, en principio, independiente de cualquier postura ética o juicio de valor [...] lidia con lo ‘que es’ y no con lo ‘que debería ser’. Se identifica a las políticas crediticias como variable de la teoría monetaria y política financiera, aplicable a la investigación, bajo los siguientes planteamientos:

- 1) Las políticas crediticias son un apoyo a la política monetaria para controlar el crédito.
- 2) La política crediticia se efectuó por las alzas y bajas de la tasa de interés.
- 3) Si la tasa de interés incrementa, los bancos pueden limitar el acceso a los créditos.

### 2.2.3 TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL

Berscheid y Lopes 1997, Homans 1958, citados por Marín Sánchez & Martínez-Pecino, (2012) “La teoría del intercambio social, según la cual las relaciones sociales vienen a ser acuerdos económicos en los que cada parte implicada otorga un valor a los bienes que intercambia entre sí, que pueden ser de tipo material o no” pag.146. Identificando los beneficios como variable de la teoría del intercambio social, la cual se considera en base a los siguientes planteamientos:

- 1) Las relaciones humanas se forman por el uso de un análisis de costo-beneficio y la comparación con diversas alternativas.
- 2) Las personas llevan en cuenta los bienes intercambiados entre sí y que cada cierto tiempo evalúan si las recompensas o beneficios obtenidos superan los costos.
- 3) En una relación de una tenencia de una tarjeta de crédito donde se busca un beneficio mutuo entre ambas partes.

## 2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

En esta sección se detallan definiciones y conceptos para tener una mejor comprensión del presente estudio, ya que los mismos se abordarán a lo largo de la presente investigación. A continuación, se definen los términos más relevantes a utilizarse en la presente investigación, esto con el propósito de brindar una mejor comprensión de los enunciados y entender adecuadamente el contexto en el cual se desarrolla todo el estudio

### 2.3.1 SISTEMA FINANCIERO

“El sistema financiero es el conjunto de instituciones que proporcionan los medios de financiación al sistema económico para el desarrollo de sus actividades” (Fernández de Navarrete, LLorente Ramos, & Pérez Gorostegui, 2009, pág. 243). (Court Montever, 2010) identifica como

los principales sectores del sistema financiero de cualquier país: al mercado de valores, sistema de pensiones, sector bancario, sistema de protección y el no bancario (casas de cambio, almacenes de depósito, sociedades ahorro y crédito). “Está constituido por un conjunto de instituciones que captan, administran y canalizan a la inversión, el ahorro tanto de nacionales como de extranjeros, y se integra por grupos financieros, banca comercial, casas de bolsas, aseguradoras (...)” (Vidales Rubi, 2003, p. 386).

### 2.3.2 INCLUSIÓN FINANCIERA

“Los procesos que buscan mejorar el acceso de la población de los quintiles de menores ingresos (fundamentalmente mujeres y jóvenes) y uso de los servicios financieros (medios de pago, ahorro y crédito)” (Guerrero, Arregui Solanos, & R. & Pereira, A. C, 2014).

### 2.3.3 TARJETA DE CRÉDITO

Se conoce como tarjeta de crédito a “la operación bancaria que implica la celebración de varios contratos que están vinculados entre si tras una finalidad económica común. Mediante ella se pretende lograr, por una parte, que el cliente pague la adquisición de bienes o la prestación de servicios, sin utilizar el dinero ni documentos representativos de dinero, difiriendo además el pago a un tiempo determinado, gracias a un crédito que le concede el banco emisor de la tarjeta.” (Sandoval Lopez, 1991, p. 13)

### 2.3.4 TARJETA HABIENTE

“Cliente de un banco que tiene concedido un crédito revolvente, que puede hacer disposiciones mediante un plástico y que es considerado usuario del servicio de tarjeta de crédito” (Vidales Rubí, 2003, p. 398).

### 2.3.5 EMISOR

Sociedad Mercantil autorizada para emitir tarjetas de crédito, perteneciente o no al sistema financiero, responsable frente a la comisión y/o terceros por la emisión, operación, procesamiento y comercialización de las mismas, ya sea que estas actividades las realice el emisor o un tercero

mediante contratos suscritos a tal efecto y que representa las marcas que ofrecen distintas franquicias (Decreto106-2006)

### 2.3.6 COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS)

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros es, “La institución que por mandato constitucional tiene la responsabilidad de velar por la estabilidad y solvencia de los sistemas financieros y demás supervisados, su regulación, supervisión y control” (CNBS, s.f., 2013)

### 2.3.7 PAGO MÍNIMO

“Cantidad que debe entregarse para no caer en mora ante un adeudo. Importe mínimo señalado en estado de cuenta de tarjeta de crédito que debe pagar el tarjetahabiente. En caso de no pagarlo se considera cuenta morosa” (Vidales Rubi, 2003, p. 324).

### 2.3.8 M1

“Es la forma de dinero más restringida, incluye la moneda en poder del público y los depósitos en cuentas de cheques en las instituciones de depósito”(Madura, 2008, p. 89)

### 2.3.9 PROGRAMAS DE LEALTAD

Es un programa que “permite premiar a tus clientes por cada compra que realizan. Los clientes reciben un porcentaje de su compra en puntos en un monedero electrónico estos puntos pueden ser utilizados como dinero o cambiados por premios” (Kopernet)

## 2.4 MARCO LEGAL

El sector financiero, se caracteriza por una variedad de posibles barreras de entrada. Estas barreras pueden consistir en la aplicación de requisitos de red y de normalización a determinadas infraestructuras o derivarse del marco reglamentario o las prácticas bancarias. Desde el punto de vista de la política de competencia, las barreras de entrada relacionadas con las prácticas bancarias suscitan una especial preocupación; por ejemplo, las barreras de acceso a los sistemas de pago



pueden deberse a un abuso de posición dominante (i.e. por parte de una red dominante) o a un comportamiento coordinado de operadores históricos para excluir a nuevos operadores.

En el caso hondureño, el sector bancario y particularmente el de tarjetas de pago, está regulado conforme a Ley por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. No obstante, en las instituciones autorizadas para prestar servicios de banca múltiple no existen limitantes para emitir tarjetas de crédito o de débito. Es decir, podría pensarse que hay barreras a la entrada en la medida en que existan restricciones para constituir un banco, pero no en el servicio de emisión de tarjetas como tal.

Sin embargo, aunque la mayor parte de las instituciones de banca múltiple en Honduras emiten tarjetas de pago, no todas lo hacen con la misma intensidad, registrándose concentraciones en unos pocos emisores, lo que en teoría podría obedecer a economías de escala, considerando aspectos como eficiencia en costos, así como las múltiples ventajas que poseen las empresas ya establecidas, dado que manejan el mercado, en cuanto a marcas (diferenciación de tarjetas) y mantenimiento de un universo de consumidores, en los cuales inciden aspectos como preferencias, concesiones, publicidad, entre otros. De allí que las barreras que puedan identificarse para el sector bancario, tanto para el negocio de la emisión como la adquierecia, podrían ser aplicables para los bancos que deseen incursionar este segmento del mercado financiero

#### 2.4.1 LEY DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

La Ley del Sistema Financiero regula la autorización, constitución, funcionamiento, fusión, conversión, modificación, liquidación y supervisión de las instituciones del sistema financiero. Las instituciones son en principal los bancos públicos y privados y las asociaciones de ahorro y préstamo entre otras que son objeto de este estudio.

Diario La Gaceta, (1995) en el artículo número 4, de la ley de instituciones del sistema financiero indica:

Las instituciones del Sistema Financiero se registrarán por los preceptos de esta Ley y, en lo que fueren aplicables, por las leyes de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y del Banco Central de Honduras, así como por la Ley Monetaria y por los reglamentos y resoluciones emitidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante denominada la Comisión, y por el Banco Central de Honduras. pág. 3

“Los bancos del Sistema Financiero podrán efectuar las operaciones siguientes:(...) Realizar operaciones de emisión y administración de tarjetas de crédito (...). La Comisión reglamentará las actividades señaladas en este Artículo y establecerá las normas que deberán observarse para asegurar que las operaciones activas y pasivas guarden entre sí la necesaria correspondencia.” (Ley de instituciones del sistema financiero, 1992).

Con relación al marco legal vigente aplicable en el país en materia financiera, es importante destacar, que la CNBS remitió al Congreso Nacional un proyecto de reformas a la Ley del Sistema Financiero, el cual tiene como objeto establecer un régimen de resolución efectivo a la CNBS, como Ente Regulador y Autoridad de Resolución, incorporando nuevas modalidades de resolución que procuren en todo momento el mantenimiento de la estabilidad del sistema financiero, la continuidad de los servicios financieros prestados y las funciones de pago y liquidación que ofrecen dichas instituciones al público. El referido proyecto de Ley fue aprobado por el Poder Legislativo, mediante Decreto No. 160-2016 de fecha 29 de noviembre de 2016.

Durante el año 2016, la CNBS continuó su labor de actualización del marco normativo prudencial aplicable a las instituciones financieras, con el propósito de adecuarlo a los estándares y mejores prácticas internacionales, así como a la realidad de la actividad financiera en el país. En ese sentido, a continuación, se detallan las principales Normas emitidas:

- Normas para la Supervisión de las Instituciones no Bancarias que brindan Servicios de Pago utilizando Dinero Electrónico; y,
- Normas para la Adecuación de Capital, Cobertura de Conservación y Coeficiente de Apalancamiento aplicables a las Instituciones del Sistema Financiero.

#### 2.4.2 REFORMA DE LA LEY DE TARJETA DE CRÉDITO

En fecha 4 de agosto del 2017 se publica en Diario Oficial La Gaceta el decreto N.57-2017 que comprende la reforma a los artículos 34 y 44 de la Ley de Tarjeta de Crédito contenida en el Decreto N.106-2006, así mismo de la Reforma de los artículos 4,31,32 y 33 del Decreto N.33-2013. La reforma a la ley de Tarjeta de Crédito emitida mediante decreto que entro en vigor el 04 de Octubre de 2017 en Honduras. (Poder Ejecutivo, 2017)

Las reformas fundamentales de la ley de tarjeta de crédito se encuentran enlistadas a continuación:

- 1) Reducción de la tasa de interés estableciendo un techo máximo debe ser de 54% en las tasas de interés. La comisión Nacional de Bancos y Seguros publicará en los 15 días hábiles posteriores al cierre de cada mes el límite máximo de referencia del mes siguiente.
- 2) Es obligación de los emisores de tarjeta de crédito informar al Tarjeta-Habiente las políticas y condiciones asociadas a los planes de lealtad al inicio de la relación contractual; así como enviarle mensualmente el detalle de los beneficios acumulados.
- 3) Cálculo del pago mínimo y eliminación de los cargos que generen intereses únicamente se autoriza el cobro de las membresías y retiros de cajero automáticos, cualquier cargo adicional debe ser incluido dentro del cobro de la tasa de interés.
- 4) Si el usuario de la tarjeta de crédito no puede hacerle frente a la obligación y pagar su saldo en mora o impago, debe existir un crédito para refinanciar o readecuar a cinco años plazo, con un 24% o 25% de interés en la tasa anual por parte del emisor.
- 5) Modificación de la fecha de límite de pago, misma no debe ser menor de veinte (20) días calendario.

## CAPÍTULO III. METODOLOGIA

En el desarrollo de los capítulos I y II se detalla el planteamiento del problema en primer lugar y posteriormente se desarrolló del marco teórico, se prosigue con la metodología empleada en la investigación, la cual implica técnicas y procedimientos utilizados para la obtención de la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación “Impacto de la Reforma de la Ley de Tarjeta de Crédito en los emisores, San Pedro Sula, 2017”.

El diseño del marco metodológico constituye la parte medular de la investigación, Se refiere al desarrollo propiamente dicho de ella. “La definición de la población sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, la recolección de los datos la tabulación, el análisis y la interpretación de los datos” (Hurtado Leon & Toro Garrido, 2007, p. 90).

### 1.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Esta sección permite determinar la cohesión entre las partes que componen el planteamiento del problema y la metodología a utilizar con el fin de obtener la información requerida para resolver el problema previamente planteado. En la siguiente matriz se comprueba la congruencia entre la formulación del problema, el objetivo general y específicos, y las preguntas a las cuales se busca dar respuesta y que fueron formuladas vinculando la variable dependiente con cada una de las variables independientes derivadas de las teorías de sustento contenidas en el marco teórico.

Partiendo de la formulación del problema entorno al efecto que ejercen las variables de la tasa de interés, los beneficios y las políticas crediticias en los emisores de San Pedro Sula con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito, posteriormente en base a dicha formulación se plantean las preguntas de las cuales se buscará obtener su respuesta, y es con ese propósito que se formulan los objetivos que sirven de guía durante el desarrollo de la investigación permitiéndonos obtener la dirección correcta evitándonos desvíos o generación de incertidumbres o incongruencias; por lo que hemos establecido un objetivo general y los objetivos específicos que se derivan de este. Así como la presentación de las respectivas variables dependientes e independientes como la relación que mantienen con los objetivos.

### 1.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

En el apartado se presenta la matriz metodológica la cual nos permite determinar la relación que existe entre el título de la investigación y el problema de la investigación, así como las partes que componen el planteamiento del problema.

**Tabla 7. Matriz metodológica**

Matriz Metodologica					
Problema	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable Independiente	Variable dependiente
¿Cómo perciben los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula el efecto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en la tasa de interés, los beneficios y las políticas crediticias?	1. ¿Cómo perciben los emisores de Tarjetas de Crédito de San Pedro Sula el efecto sobre la tasa de interés con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito?	Determinar cómo perciben los emisores de San Pedro Sula el efecto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en la tasa de interés, los beneficios y las políticas crediticias.	1. Evaluar la percepción de los emisores de Tarjetas de Crédito de San Pedro Sula sobre el efecto de la tasa de interés con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito.	Tasa de interés	Percepción
	2. ¿Qué efecto perciben los emisores de Tarjeta de Crédito de San Pedro Sula sobre los posibles cambios en cuanto a los beneficios otorgados a los tarjetahabientes previo a la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito?		2. Definir como impactara la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en los beneficios otorgados a los tarjetahabientes por los emisores de Tarjeta de Crédito de San Pedro Sula.	Beneficios	
	3. ¿De qué forma se verán afectadas las políticas crediticias de los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito?		3. Determinar como se verán afectadas las políticas crediticias de los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula con la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito.	Políticas crediticias	

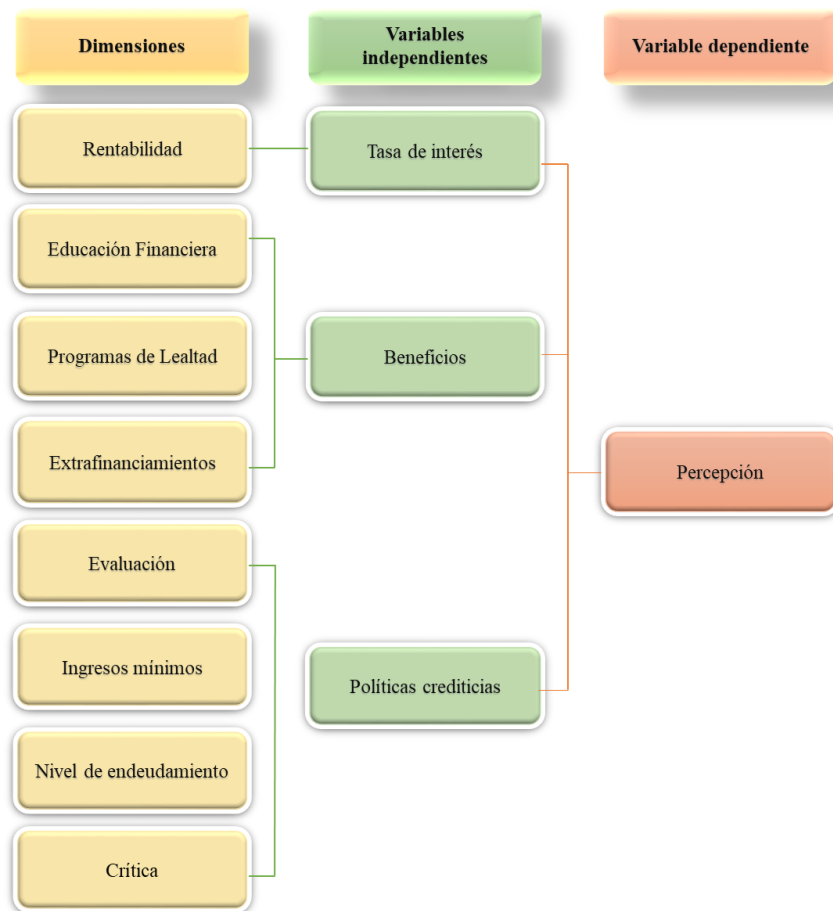
### 1.1.2 DEFINICIÓN OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Reguant Alvarez & Martínez-Olmo (2014) exponen:

La operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos –los conceptos teóricos–, hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. (p. 3)

Este proceso “consiste en sustituir unas variables por otras más concretas que sean representativas de aquellas” (Latorre Beltrán, Antonio / Rincón Igea , Delio del/ Arnal Agustín, Justo., 2005).

A continuación, se presenta la figura donde se muestra claramente el detalle de las variables, exponiendo la variable dependiente Percepción, la cual se descompone en tres variables independientes Tasas de interés, beneficios y políticas crediticias; estas a su vez se subdividen en dimensiones. Con relación a la variable tasa de interés se analizará considerando la dimensión de rentabilidad. La variable dos Beneficios se dimensionan en educación financiera, programas de lealtad y extrafinanciamientos. Finalizando con la variable políticas crediticias, está igualmente será investigada en sus dimensiones de evaluación, ingresos mínimos, nivel de endeudamiento y crítica.



**Figura 6. Diagrama de Operacionalización de Variables**

En la figura 6 se puede ver la cohesión que existe entre las variables dependientes e independientes con el problema de investigación y las dimensiones derivadas de las mismas. “Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.”(Arias, 2012).

**Tabla 8. Operacionalización de las Variables**

Variables	Definición		Dimensiones	Indicador	Ítems	Categorías	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Tasa de interés	Hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros.	Medición del nivel de conocimiento y rentabilidad, que va tener la tasa de interés.	Rentabilidad financiera	Importe	¿Considera usted que la reducción de la tasa de interés afectará la bancarización?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta
				Ventaja	¿Considera que con la reducción de la tasa de interés aumentará la colocación de tarjeta de crédito?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si		
Beneficios	Conjunto de beneficios que le otorga el emisor a un tenedor de una de tarjeta de crédito o debito	Medir el impacto que va tener en los beneficios que gozaban previo a la reforma de la ley de tarjeta de crédito	Educación financiera	Utilidad	¿Cuentan con un programa de educación financiera sobre el uso de tarjetas de crédito?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta
			Programas de lealtad	Conocimiento	¿Cuentan con un programa de beneficios adicionales en las tarjetas de crédito?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si		
				Cantidad	¿Considera que estos beneficios en general se verán afectados con la reforma de la ley de tarjeta de crédito?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta
				Extrafinanciamientos	Valor	¿Considera usted que los beneficios de acumulación de millas y puntos se verán afectados con la reforma de la ley de tarjetas de créditos		
			¿Cree usted que el beneficio de Extrafinanciamientos con 0% de interés se verá afectado con la reforma de la ley de tarjetas de créditos?		1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta	

## Continuación tabla 8. Operacionalización de las Variables

Políticas crediticias	Conjunto de criterios y lineamientos utilizados por las instituciones financieras para determinar el otorgamiento de una tarjeta de crédito	Estudio previo sobre los cambios en las políticas crediticias	Evaluación	Restricción	¿Considera que la reforma de ley de tarjetas de crédito ocasionará cambios en las políticas crediticias para los clientes actuales o futuros?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta
			Ingresos mínimos		¿Considera que se verá afectado el ingreso mínimo requerido para el otorgamiento de una tarjeta de crédito?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta
			Nivel de endeudamiento	Capacidad	¿Cree usted que aumentará la restricción en el nivel de endeudamiento del solicitante para poder optar a una tarjeta de crédito?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta
			Critica	Evaluación negativa	¿Creen que de efectuarse cambios en sus políticas crediticias, se reducirá el número de tarjetahabientes?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta
Percepción	Es la capacidad de comprender algo.	Como son interpretados los cambios de la reforma de la ley de tarjeta de crédito	Cantidad	Conocimiento	Con el efecto de la reforma de la ley de tarjeta de crédito considera: ¿Qué el uso de tarjetas va aumentar en sus clientes actuales o futuros?	1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. Indeciso 4. Probablemente si 5. Definitivamente si	Likert	Encuesta

En la tabla 8 se describen las variables independientes, así como sus respectivas dimensiones e indicadores y la técnica que se utilizará que nos servirá para corroborar la congruencia que tienen entre sí.

### 1.1.3 HIPÓTESIS

“La Hipótesis indica lo que tratamos probar y se definen como las explicaciones tentativas del fenómeno investigado, se consideran como el centro, la medula o el eje del método deductivo cuantitativo” (Hernández Sampieri, 2010). Con la investigación se pretende evaluar el impacto que ejerce la reforma de la ley de tarjetas de Créditos considerando la percepción como variable dependiente sobre las variables independientes tasas de interés, beneficios y políticas crediticias. Por lo que nos hemos planteado las siguientes Hipótesis



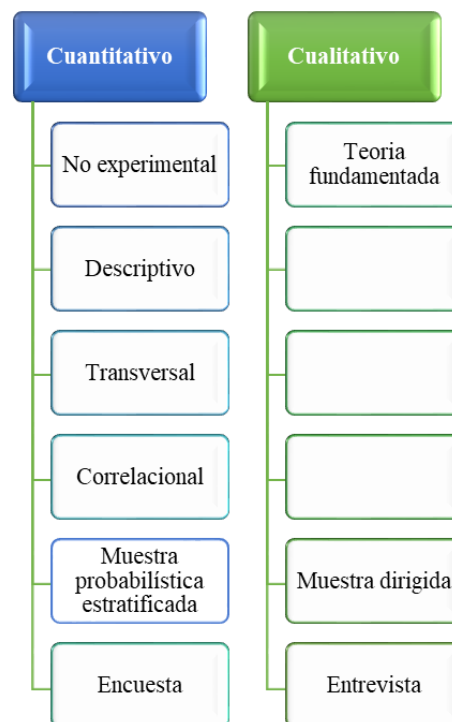
Ho: La reforma de la ley de Tarjeta de Créditos impactará la proporción poblacional de las variables tasa de interés, beneficios y políticas crediticias en un 50% según la percepción de los oficiales que ofrecen tarjetas de créditos.

Hi: La reforma de la ley de Tarjeta de Créditos impactará la proporción poblacional de las variables tasa de interés, beneficios y políticas crediticias en forma distinta al 50% según la percepción de los oficiales que ofrecen tarjetas de créditos.

Se considera un 50% ya que la investigación constituye un estudio previo y no se cuenta con un contrastes (proporción) como guía.

## 1.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

En la presente sección se especifica el tipo de investigación a desarrollar, así como cada componente de la misma. Se estará utilizando un enfoque mixto que permite no reemplazar la investigación cualitativa o cuantitativa si no utilizar las fortalezas de ambas como una combinación tratando de esta manera de minimizar las debilidades. Y se logre obtener resultados más completos.



**Figura 7. Enfoque y métodos**

En la figura 7 se detalla los componentes que se consideraran de cada uno de los enfoques, especificando aspectos como el tipo de estudio, de diseño, el alcance, los métodos, tipo de muestra de la cual se obtendrá la información, así como las técnicas a través de las cuales se recolectarán los datos.

Chen, Johnson indica en obra de Hernández Sampieri ,2010 Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (Hernández Sampieri et al., 2010)

En el enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es no experimental, debido a que “(...) se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Descriptivo ya que, “(...) lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado” (Martínez Carazob, 2006, p. 171). Tipo de diseño de la investigación, es transversal, ya que “ (...) implica obtener una sola vez información de una muestra dada de elementos de la población” (Malhotra, 2008, p. 81). Correlacional porque “(...) expresa una posible asociación o relación entre dos o más variables (Avila Baray, 2006, p. 27). Concluyendo en que el instrumento para la obtención de datos será la encuesta.

Con respecto al: “Enfoque cualitativo, consiste en la construcción de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, (...)” (Martínez Carazo, 2006, p. 169). Para llevar a cabo la obtención de datos, se aplicó una serie de preguntas a expertos del tema de la reforma de la ley de tarjeta de créditos.

### 1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este parte del estudio donde “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental” (Arias, 2012). A continuación, se presenta la población a estudiar, la muestra a utilizar y las unidades de análisis para la resolución del problema.

### 1.3.1 POBLACIÓN

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”(Arias, 2012). En el desarrollo de la investigación se definió la población que será objeto de estudio los cuales están conformados por los vendedores de tarjetas de crédito de los emisores de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. El cual está compuesto de la siguiente manera:

**Tabla 9. Cantidad de vendedores de tarjetas de crédito en San Pedro Sula.**

Instituciones Financieras	Cantidad de Vendedores en San Pedro Sula
Banco Atlántida	22
Banco Azteca	18
BAC Credomatic	105
BANHCAFE	5
Banco Davivienda	15
Banco Ficohsa	25
Banco Lafise	15
Banco de Occidente	5
Banco del País	30
Banco Promerica	23
BANRURAL	15
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>

Fuente: Propia basado en investigación de Campo

En la tabla 9 se describe la cantidad de oficiales de venta de tarjetas de crédito de cada institución financiera de San Pedro Sula.

### 1.3.2 MUESTRA

Definida nuestra población, resulta difícil abarcar la totalidad de la misma por lo que se procede a realizar el cálculo de la muestra en forma estratificada. “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”(Arias, 2012).

### CALCULO DE LA MUESTRA

$$\frac{NZ^2 * P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 * P(1-P)}$$

Tamaño de la Población	N=	278
Nivel de Confianza (95%)	Z2=	1.96
Valor estimado conocido	P=	0.5
Valor estimado desconocido	1-P=	0.5
Error Estándar	e=	0.05



#### **ESTRATIFICACION DE LA MUESTRA:**

Vendedores de Tarjetas de Crédito	278	100%	162
Banco Atlantida	22	8%	13
Banco Azteca	18	6%	10
BAC CREDOMATIC	105	38%	61
BANHCAFE	5	2%	3
Banco Davivienda	15	5%	9
Banco FICOHSA	25	9%	15
Banco LAFISE	15	5%	9
Banco de Occidente	5	2%	3
Banco del Pais	30	11%	17
Banco Promerica	23	8%	13
BANRURAL	15	5%	9

**Figura 8. Cálculo de la Muestra.**

Fuente: Investigación de mercado

Basados en los resultados expresados en figura 8 es necesario contar con una muestra de 162 encuestas que nos permitirá dar la respuesta a nuestras preguntas de investigación de la representación de vendedores de cada emisor de tarjetas de crédito.

#### 1.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

Al obtener el planteamiento y alcance de la investigación nos permiten identificar el objeto de estudio y consecuentemente los elementos sujetos a análisis, permitiendo así la delimitación de la población.(Hernández Sampieri, 2010). Al considerar los objetivos y preguntas de investigación planteadas al inicio de la presente investigación, la unidad de análisis requerida para este estudio está constituida por los vendedores de tarjetas de crédito de las entidades emisoras ubicadas en San Pedro Sula, 2017.



**Figura 9. Unidad de Análisis.**

Fuente: Propia

En la figura 11 se describe la unidad de análisis para la selección de la muestra en la misma se detallan las características que se tomaron en cuenta para el estudio de investigación.

#### 1.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

Para la presente investigación la unidad de respuesta se establece mediante la aplicación de la encuesta a los vendedores de tarjetas de crédito que tienen las entidades emisoras ubicadas en San Pedro Sula, 2017. Se emplea la escala de Likert para la medición de los datos con un total de cinco posibles respuestas. La mayor parte de las preguntas fueron diseñadas con escalas en base a las cuales se medirán las variables que han tenido impacto con la reforma de la ley de tarjetas de crédito, a continuación, se presenta el formato de las preguntas y posibles respuestas.

**Tabla 10. Escala de unidad de respuesta**

ESCALAS				
1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

En la tabla 10 se detalla las posibles respuestas a la encuesta de la pregunta N°7 a la pregunta N°18 se engloba el estudio de las variables en este se especifica el nivel de escala con su respectivo significado.

## 1.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

Las técnicas e instrumentos aplicados nos ayudan a evaluar de manera confiable la información cuantitativa generada de las variables de investigación permitiendo verificar la hipótesis planteada o dar respuesta a nuestras preguntas de investigación.

### 1.4.1 INSTRUMENTOS

En esta investigación se estará utilizando la encuesta “La encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”

El instrumento de medición ha de permitir recoger información relevante para dar respuesta a las preguntas formuladas en el problema de investigación de modo que se puedan probar las hipótesis. Igualmente esta actividad además de conducir a la elaboración del instrumento, también permite hallar las condiciones para determinar el nivel de medición de las variables y las técnicas estadísticas apropiadas para el análisis de los datos y la prueba de las hipótesis (Grajales Guerra, 1996).

En la presente investigación se utilizarán las encuestas personales siendo un instrumento cuyo diseño es adaptable a la cantidad y tipo de preguntas requeridas para recolectar los datos necesarios de acuerdo con el propósito de la investigación. La encuesta está constituida por 18 preguntas derivadas de las 8 dimensiones que componen a cada una de las variables independientes que son tasa de interés, beneficios y políticas crediticias. (Anexo 1)

La encuesta se estructura de la siguiente manera:

Parte N° 1 – Análisis general: compuesta por la información demográfica del encuestado. Su género, edad, nivel educativo y antigüedad Laboral.

Parte N° 2 – Preguntas de Investigación: Contiene las preguntas que permitirán dar respuesta a las preguntas de investigación las cuales se han realizado considerando las variables de investigación. Todas las preguntas son cerradas, se utilizó la escala de Likert con cinco opciones cada una.

Adicional, para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas Jimenez, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de apoyo, se empleó una entrevista estructurada a personas conocedoras del tema.

## 1.4.2 TÉCNICAS

Arias (2012) define “la técnica de investigación como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” La técnica utilizada para la investigación es la encuesta aplicada a los oficiales de venta de las instituciones financieras emisoras de tarjetas de créditos y la entrevista aplicada a expertos del tema de Tarjetas de Crédito en San Pedro Sula.

### 1.4.2.1 ENCUESTA

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto de objetivo, coherente y articulado de preguntas que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada (...) (Abascal & Grande, 2005, p. 14). Para la investigación se utilizó la encuesta, aplicada por medio de cuestionario electrónico a los vendedores de tarjetas de crédito en vista de la facilidad de distribución, rapidez en la recolección de datos, el análisis de los mismos y un costo más bajo al aplicarse de esa manera, presentando mayor comodidad para el entrevistado permitiéndole dar respuesta a cualquier hora del día.

## 1.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

La investigación se encuentra sustentada en dos tipos de fuentes primarias y secundarias que dan sustento a la investigación y enriquecen los conceptos pertinentes, permitiendo transmitir y comunicar la información en el desarrollo de la investigación.

### 1.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Para el desarrollo de la investigación se obtuvieron varios tipos de datos por medio de encuestas aplicadas y entrevistas realizadas. “Las fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de estudios correspondientes” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) al hacer uso de este medio nos permite obtener información que sea confiable y exacta para lo cual la podemos obtener en monografías, tesis, informes de organismos nacionales e internacionales.

La información fue recolectada por el investigador y dentro de las fuentes primarias utilizadas se pueden mencionar:

- 1) Las encuestas realizadas a los oficiales de venta de tarjetas de crédito de los emisores de San Pedro Sula, 2017 las mismas se aplicaron de forma electrónica.
- 2) Las entrevistas realizadas a expertos de tema de Tarjeta de Crédito en San Pedro Sula, 2017

#### 1.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias son aquellas que no es necesario realizar valoración de las mismas en los documentos puesto que previo ya fueron analizadas y sirven como referencia en la investigación. Dentro de las cuales se pueden mencionar:

- 1) La Ley de Tarjeta de Crédito
- 2) Reformas de la Ley de Tarjeta de Crédito
- 3) La Comisión Nacional de Banca y Seguros
- 4) Libros en físico y digital
- 5) Revistas y artículos de La Prensa
- 6) Páginas Web autorizadas entre otros.

#### 1.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

A lo largo de la investigación es muy normal que se presenten desafíos o limitantes lo cual impide el desarrollo óptimo de la misma, obstaculizando cada una de las etapas y/o procesos. Entre las limitantes que se nos presentaron podemos mencionar:

1. Las restricciones de brindar información que tienen los emisores de Tarjetas de Crédito, realizando varias visitas no se obtuvo lo solicitado.
2. No existe información que soporte el mercado de Tarjetas de Crédito a nivel de San Pedro Sula, la información disponible de la Comisión Nacional de Banca y Seguros únicamente cuentan con información a nivel nacional y departamental lo que impide obtener los datos correctos a nivel de ciudad en la cual está orientada nuestra investigación.



## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

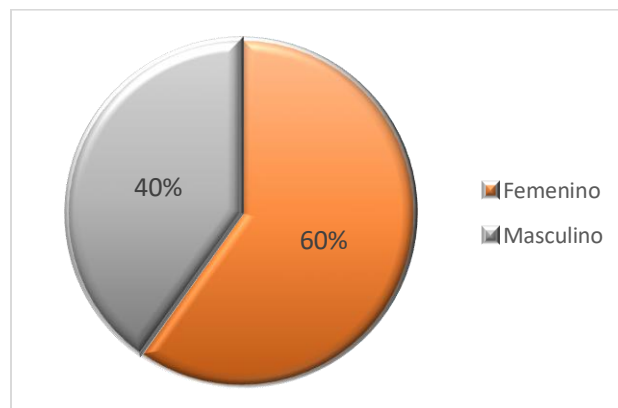
Luego de haber establecido la metodología de la investigación y la obtención de los datos a través de la aplicación del instrumento y técnicas utilizadas en el desarrollo del mismo. En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos con el objetivo de evaluar la percepción que tienen los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula el efecto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito, lo cual nos permitirá comprobar y alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación. Con la generación de los resultados se incluye el análisis respectivo de las variables y la comprobación de la hipótesis de esta forma se fundamenta la realización de la investigación y los hallazgos destacados.

### 4.1 ANÁLISIS GENERAL

En esta parte del estudio se muestran los datos demográficos de la muestra considerados en la investigación. Los cuales están comprendidos por el género, rango de edad, nivel educativo y antigüedad laboral en las instituciones financieras.

#### 4.1.1 GÉNERO

En la gráfica a continuación presentada se observa la composición del género de la muestra de los vendedores de tarjetas de crédito participantes en la encuesta sobre el impacto de la reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en los emisores, San Pedro Sula, 2017.

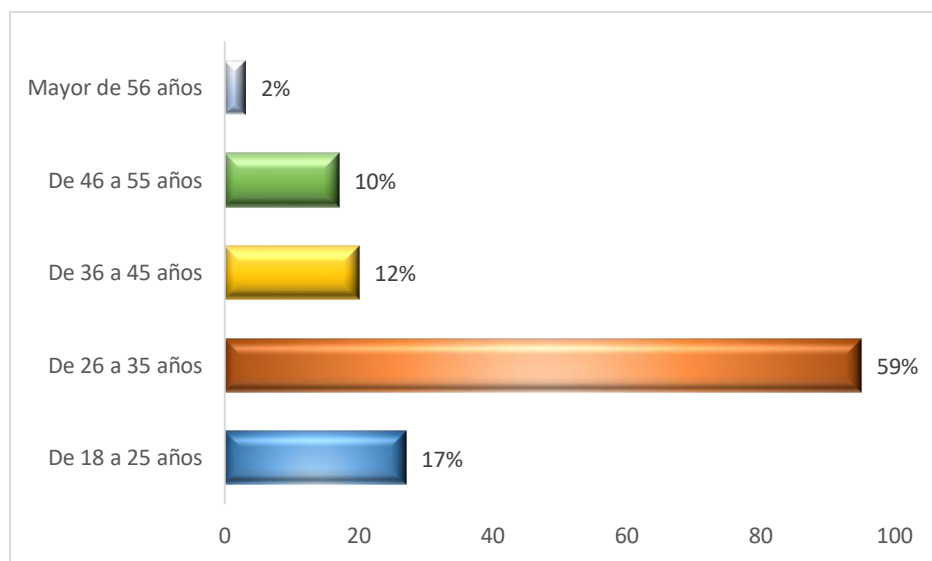


**Figura 10. Género de los vendedores de tarjetas de créditos encuestados.**

En la figura 10 se describe que de las personas que se les realizó la encuesta, el 60% fueron del sexo femenino y un 40% correspondió al sexo masculino, el área de ventas de una institución es muy fundamental para hacer llegar a sus clientes sus productos, por lo cual en la mayoría de las empresas la tendencia es tener dentro de su fuerza laboral personal del sexo femenino, esto por la facilidad que tienen las mujeres en establecer de manera cordial una interacción con otras personas tanto de su mismo sexo como el contrario.

#### 4.1.2 EDAD

A continuación, se muestra la gráfica en la que se observa la clasificación de las edades en la encuesta sobre el impacto de la reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en los emisores, San Pedro Sula, 2017. Los cuales se clasificaron en 5 rangos detallados así: de 18 a 25 años, de 26 a 35 años, de 36 a 45 años, de 46 a 55 años y Mayor de 56 años.

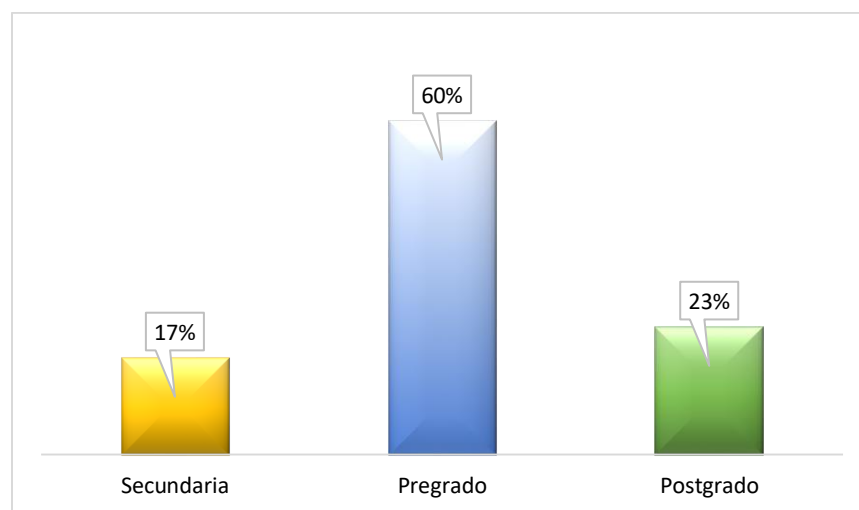


**Figura 11. Edad de los vendedores de tarjetas de créditos encuestados.**

En la figura 11 encontramos los entrevistados oscilan en diferentes rangos en lo que respecta a su edad, siendo el de 26 a 35 años el que más personas encontramos y el rango de mayores a 56 años el de menor cantidad de personas, consideramos que es normal ya que la mayoría de las empresas busca tener en sus áreas de trabajo que su personal cuenta con una edad y experiencia laboral optima, y este rango permite combinar la experiencia con la energía natural del ser humano.

#### 4.1.3 NIVEL EDUCATIVO

En la gráfica siguiente se visualiza el nivel educativo de los vendedores de tarjetas de crédito encuestados que componen la muestra, mismos se clasificaron en tres categorías: Secundaria, Pregrado y Posgrado.

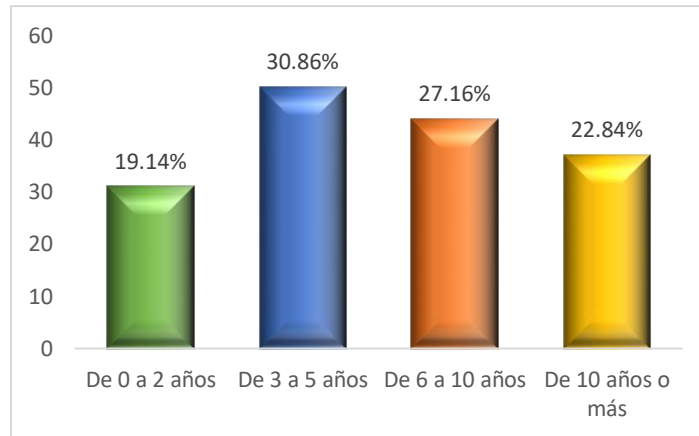


**Figura 12. Nivel educativo de los vendedores de tarjetas de créditos encuestados.**

Como lo muestra la figura 12 desde hace mucho tiempo las empresas en su diferentes rubros han ido evolucionando de acuerdo a los requerimientos que la globalización presenta de conformidad a los cambios que años tras año realizan, buscando todas obtener los medios para poder atender las necesidades de sus clientes, es por eso que es normal que hoy en día las organizaciones tengan en sus diferentes áreas personal que en la mayoría de casos, cuentan con un grado de licenciatura en el nivel de pre grado, e incluso cuentan con personas de nivel de estudios de post grado, los datos de esta gráfica confirman que las personas que laboran en una determina empresa buscan obtener un grado de profesionalización a través de estudios universitarios.

#### 4.1.4 ANTIGÜEDAD LABORAL

A continuación, se presenta la gráfica que muestra la composición de la antigüedad laboral de los vendedores encuestados en la investigación el cual se encuentra categorizada así: de 0 a 2 años, de 3 a 5 años, de 6 a 10 años y de 10 años o más.

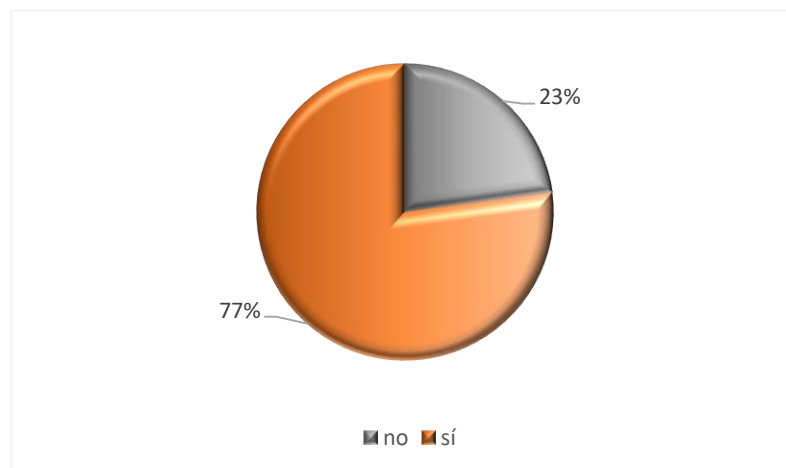


**Figura 13. Antigüedad Laboral de los vendedores de tarjetas de créditos encuestados.**

En figura 13 se puede apreciar que hay una estabilidad laboral en las empresas emisoras de tarjetas de crédito al contar con personal con experiencia, encontrándose que el 22.84% de los empleados tienen más de 10 años, y el 30.86% tiene una antigüedad de 3 a 5 años, siendo este el más alto, esto denota que buscan tener vendedores con un promedio de experiencia laboral que sea adecuado, con alto conocimiento de las diferentes necesidades que los clientes puedan requerir.

#### 4.1.5 SOCIABILIZACIÓN DE LA LEY

La gráfica adjunta muestra el grado de sociabilización de la reforma de la ley de tarjeta de crédito de los emisores

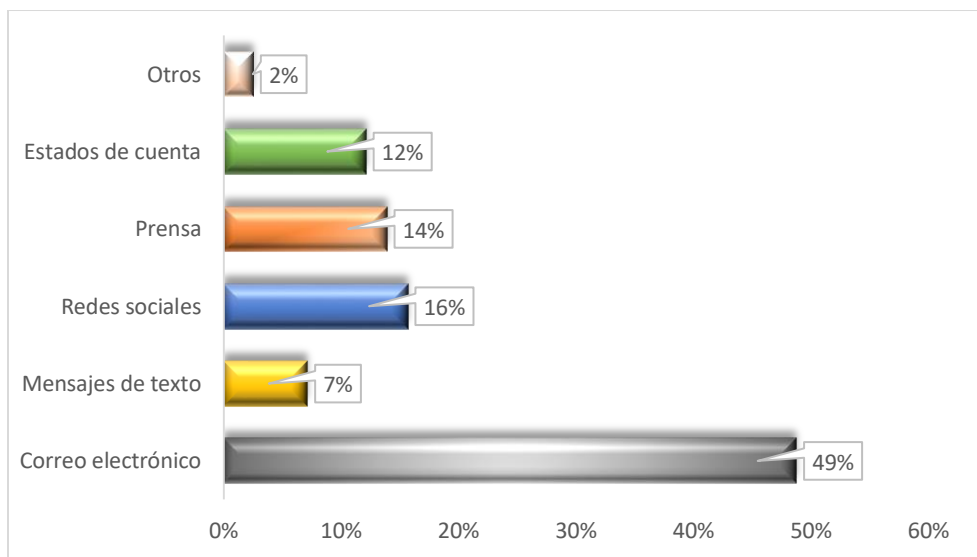


**Figura 14. Sociabilización de la reforma de la ley de tarjetas de crédito**

En la figura 14 no es extraño que la mayoría de las empresas emisoras de tarjetas de crédito realizan de manera planificada, un programa de sociabilización de las reformas a la ley de las tarjetas de crédito, esto a través de los medios que consideren más apropiados, es muy probable que el mismo se realizó porque la ley también lo establece y por ende obligada a las empresas a la sociabilización establecida, lo importante es que fue realizado y permite a sus clientes estar informados sobre los beneficios que esta reforma contempla.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En la gráfica a continuación se detallan los medios por los cuales las instituciones financieras han sociabilizado la reforma de tarjetas de crédito dentro de los que se mencionan: Correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales, estados de cuenta y otros.



**Figura 15. Medios de Comunicación**

En esta figura 15 se muestra que actualmente existen una diversidad de herramientas que permiten la comunicación de manera fluida y precisa en un tiempo real, las empresas emisoras de tarjetas de crédito no son la excepción a la regla, para cumplir con la sociabilización de las reformas de tarjetas de crédito, tuvieron de recurrir a esta diversa gama de opciones con que se cuentan hoy en día, siendo en este caso la del uso del correo electrónico y las redes sociales las que más se utilizaron para este fin.

## 4.2 ANÁLISIS DE LAS VARIABLES

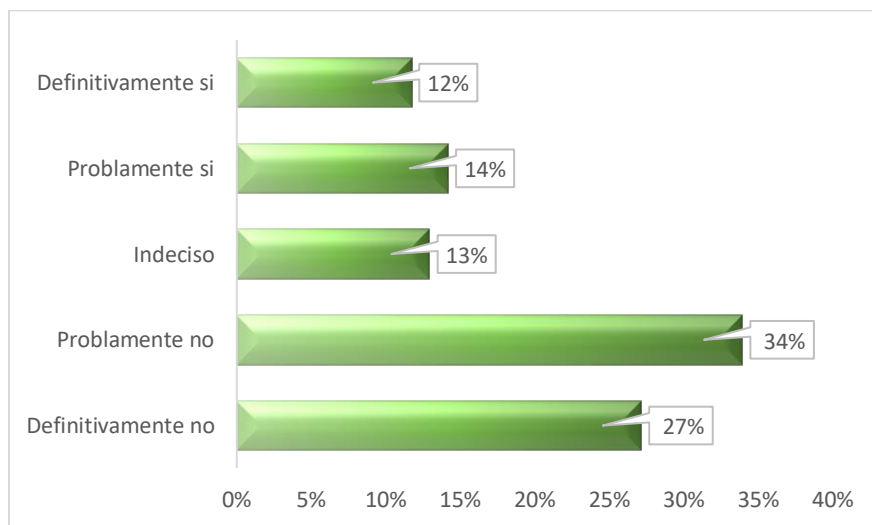
En esta sección se hace un análisis de las variables del estudio descritas en los capítulos anteriores de acuerdo con la encuesta aplicada a la muestra seleccionada.

### 4.2.1 TASA DE INTERÉS

En las gráficas a continuación presentadas se analiza la variable de la tasa de interés, misma que está comprendida por la dimensión de rentabilidad financiera para evaluar se consideran las preguntas 8 y 9 de la encuesta aplicada misma compuesta con sus respectivos indicadores importe y ventaja.

#### IMPORTE

La dimensión de rentabilidad financiera está compuesta por el indicador del importe por lo que se presenta la siguiente gráfica que nos permite conocer la opinión de los encuestados en cuanto al efecto que tendrá la reducción de la tasa de interés sobre la bancarización.



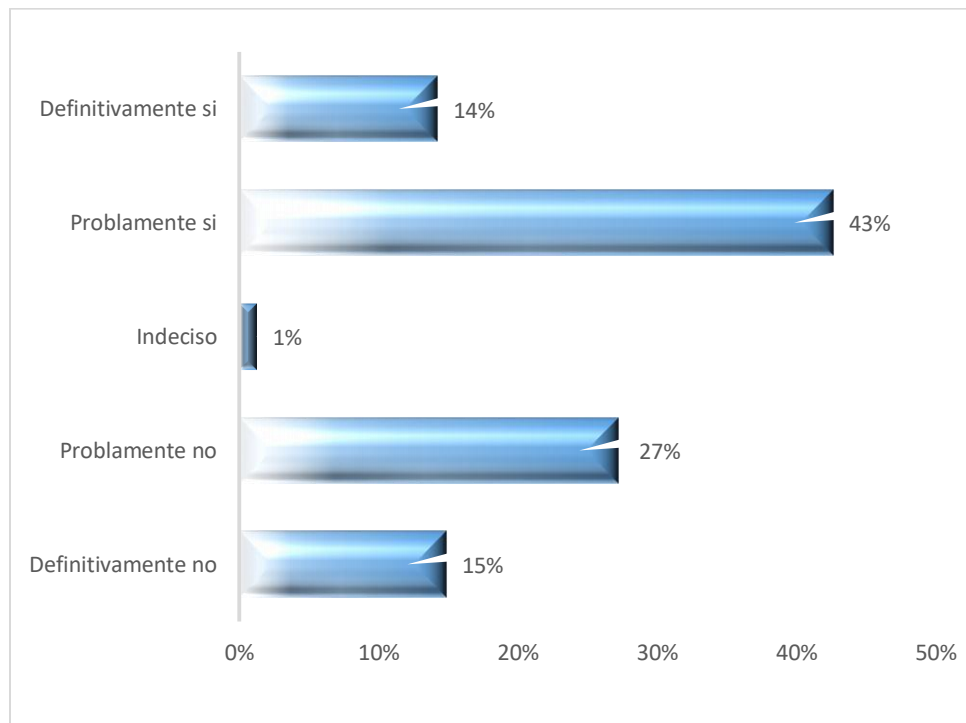
**Figura 16. Percepción de la reducción de la tasa de interés sobre la bancarización**

Los datos expresados en la figura 16 permiten determinar que en la bancarización no se dará un efecto decreciente en cuanto a la cantidad de transacciones que se realizan por parte de los

usuarios del sistema financiero nacional, se espera que más bien se obtenga un crecimiento en cuanto al número de actividades comerciales, esto debido a que la disminución de la tasa de interés que se da en las tarjetas de crédito producto de estas reformas, misma producen un efecto de disminución del costo del dinero lo que motivara el uso del dinero plástico.

## VENTAJA

La ventaja es el siguiente indicador que compone la dimensión de la rentabilidad financiera en la gráfica a continuación nos permitirá conocer la opinión de los encuestados sobre el efecto que tendrá la reducción de la tasa de interés sobre el aumento de la colocación de tarjeta de crédito.



**Figura 17. Percepción de la reducción de la tasa de interés sobre la colocación**

En la figura 17 se muestra que la mayoría de los encuestados que conforman la muestra consideran que probablemente exista un aumento en la colocación de tarjetas de crédito con la reducción de la tasa de interés, algunos motivados con la idea de poder obtener un apalancamiento financiero de manera rápida, otros como un medio para optar a un capital de trabajo o de inversión para emprender el inicio de algún negocio orientado a micro y pequeña empresa.

## 4.2.2 BENEFICIOS

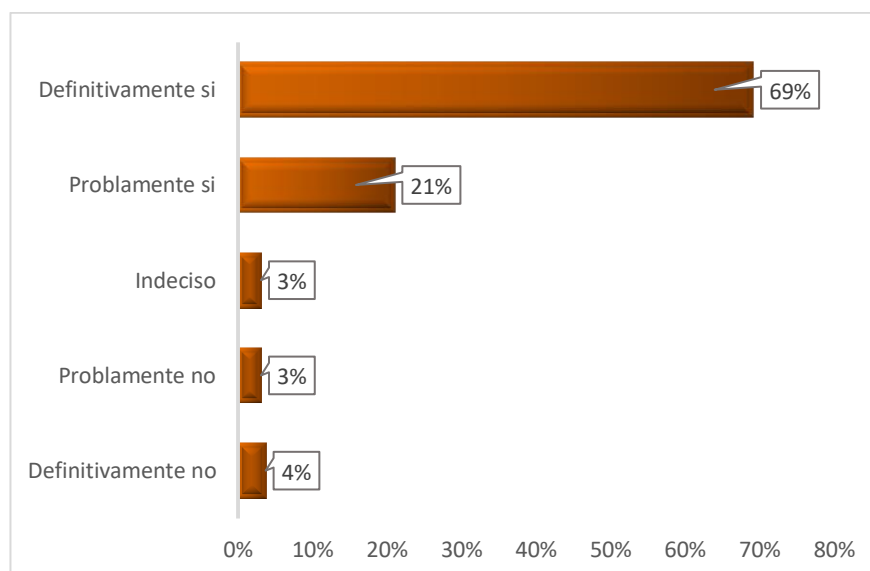
Los beneficios es la segunda variable independiente de la investigación la cual se analiza mediante las dimensiones de educación financiera, programas de lealtad y extra financiamientos y se analizan los indicadores de utilidad, conocimiento, cantidad y valor para evaluar la variable se considera las preguntas 14 a la 18.

### 4.2.2.1 EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación financiera puede definirse como “el proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su entendimiento de los productos y riesgos financieros y, mediante información, instrucción y/o asesoramiento, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras”. (OCDE, 2005)

#### UTILIDAD

En la gráfica a continuación presentada muestra el indicador de utilidad el cual nos permitirá conocer la opinión de la muestra encuestada sobre si el emisor de tarjetas de crédito cuenta con un programa de educación financiera sobre el uso de las mismas.



**Figura 18. Percepción sobre conocimiento de un Programa de Educación Financiera.**



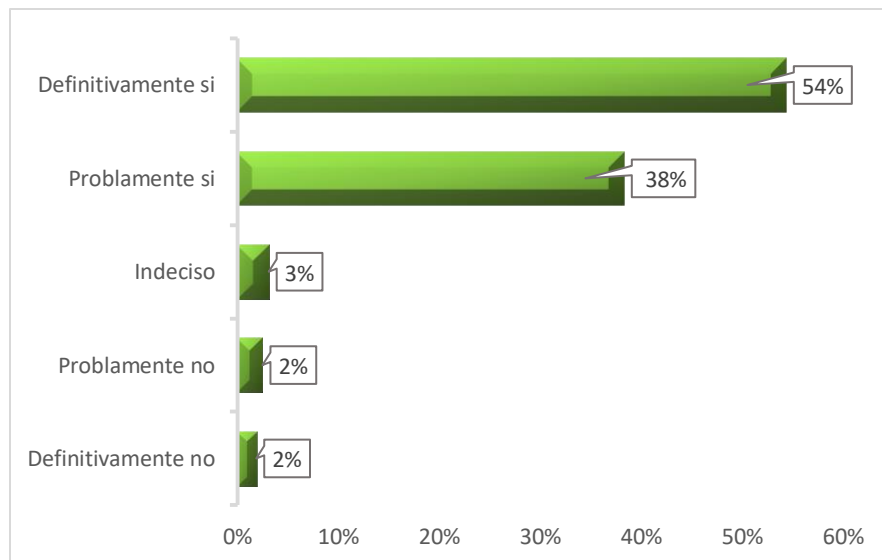
La Figura 18 muestra que para las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, es de mucha importancia que sus clientes actuales y futuros cuenten con un grado de conocimiento en lo que se refiere a educación financiera. El 69% de encuestados creen que es un aspecto que no pueden descuidar, porque es una manera de evitar el uso desmedido de manera irresponsable por parte de los usuarios, con la finalidad de evitar a corto y/o mediano plazo el incremento de mora e interés, haciendo más oneroso el costo del dinero para los tarjetahabientes y para las instituciones un significativo aumento del periodo de recuperación del valor del capital prestado.

#### 4.2.2.2 PROGRAMAS DE LEALTAD

Al evaluar la dimensión de los programas de lealtad se tomaron en cuenta los indicadores de conocimiento, cantidad y valor se determinará con la opinión de la muestra encuestada sobre el impacto que tendrá el emisor.

#### CONOCIMIENTO

La gráfica que se presenta a continuación nos permitirá determinar el conocimiento que tienen los encuestados sobre si los emisores cuentan con un programa de beneficios adicionales en las tarjetas de crédito.

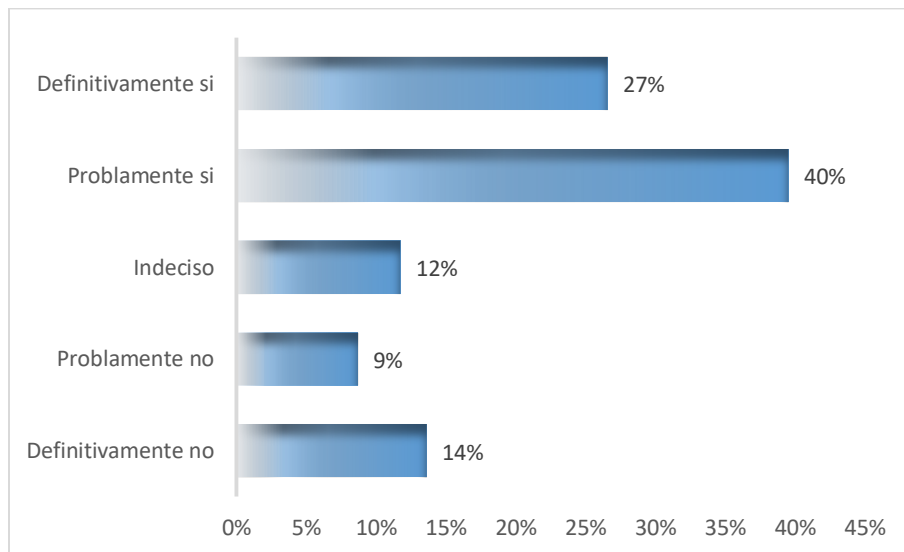


**Figura 19. Percepción sobre conocimiento de beneficios adicionales en la tarjeta de crédito.**

En la figura 19 se determina que la mayoría de los encuestados cerca del 92% tiene el conocimiento de la existencia de los programas de beneficios adicionales en las tarjetas de crédito. Las instituciones financieras dentro de los servicios que ofertan a sus clientes, están los que incluyen dentro de las tarjetas de crédito esto como un valor agregado con la finalidad de hacer más atractivo este instrumento a sus asiduos usuarios, ofertan desde descuento en varios establecimientos comerciales, hasta la acumulación de puntos o millas, por cada compra que realizan, esto con la idea de que sus tarjeta habientes adquieran un endeudamiento mayor para que les genere una cantidad de intereses por financiamiento.

## CANTIDAD

Se presenta la gráfica con la que se comprueba la percepción de la muestra encuestada sobre la afectación que tendrán los beneficios con los que cuenta las tarjetas de crédito con la reforma de la ley de tarjeta de crédito.



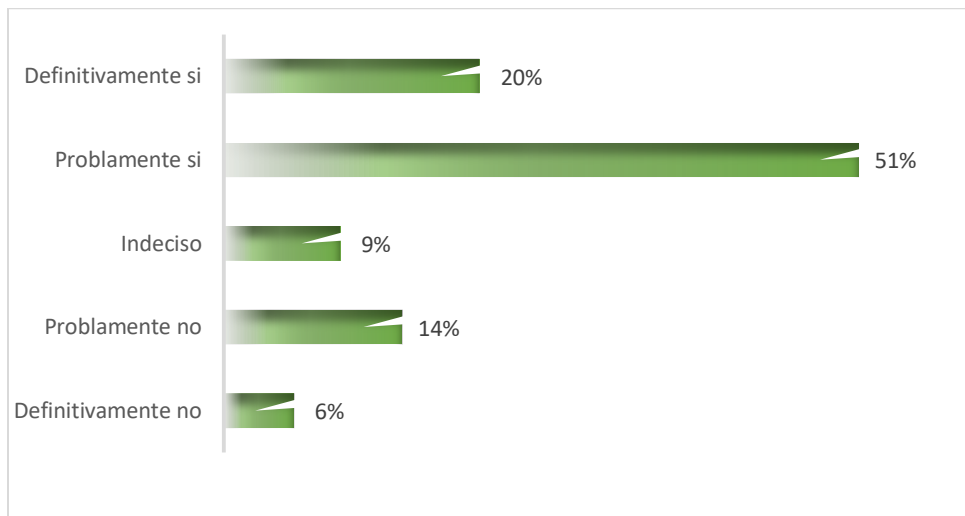
**Figura 20. Percepción sobre el efecto de los beneficios con la reforma de la ley de tarjeta de crédito.**

Así como muestra la figura 20, las personas que se entrevistaron el 67% nos dieron su opinión que ellos perciben que los beneficios adicionales que se ofertan con las tarjetas de crédito van a tener modificaciones o se verán afectados, sobre todo con los futuros clientes a los que ya

tienen o cuentan con estos beneficios los continuarán disfrutando por lo menos hasta el periodo de renovación de la tarjeta, a partir de ese momento lo más seguro que serán disminuidos.

## VALOR

Con la muestra encuestada se permite determinar la percepción que tienen los vendedores sobre los beneficios de acumulación de millas y puntos se verán afectados con la reforma de la ley de tarjetas de créditos



**Figura 21. Percepción sobre los beneficios de acumulación de millas y puntos.**

Según muestra la figura 21 el 71% de los encuestados coincide que los beneficios de acumulación de millas y puntos se verán afectados con las reformas realizadas a las tarjetas de crédito, para los emisores es un hecho que el valor que representan este tipo de beneficios a sus tarjetas habientes impacta en su rentabilidad, sin embargo para contrarrestar un efecto drástico en la reducción de este debe realizar alianzas comerciales que permitirá mitigar el efecto por disminución de estos beneficios.

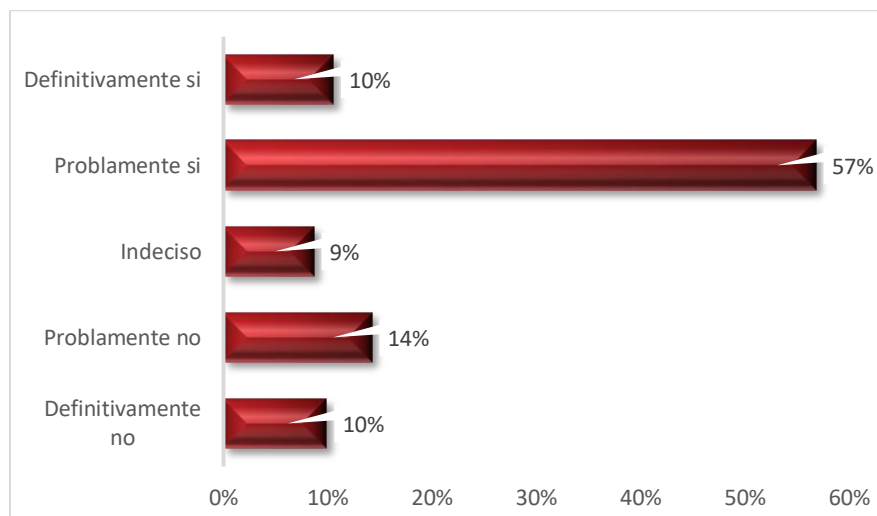
### 4.2.2.3 EXTRA-FINANCIAMIENTO

Un extra financiamiento “es una línea de crédito adicional al límite de crédito asignado a su tarjeta de crédito, que ponemos a su disposición para realizar compras de bienes y/o servicios,

o disponer de efectivo de una manera rápida y sencilla”. (Corporación BI, s. f.) para evaluarlo se consideró e indicador de valor.

## VALOR

La dimensión del extra-financiamiento se analizará mediante el indicador de valor con el cual se evaluará la percepción que tiene los encuestados sobre el beneficio de Extra financiamientos con 0% de interés se verá afectado con la reforma de la ley de tarjetas de crédito.



**Figura 22. Percepción sobre el beneficio de Extra financiamientos con 0% de interés**

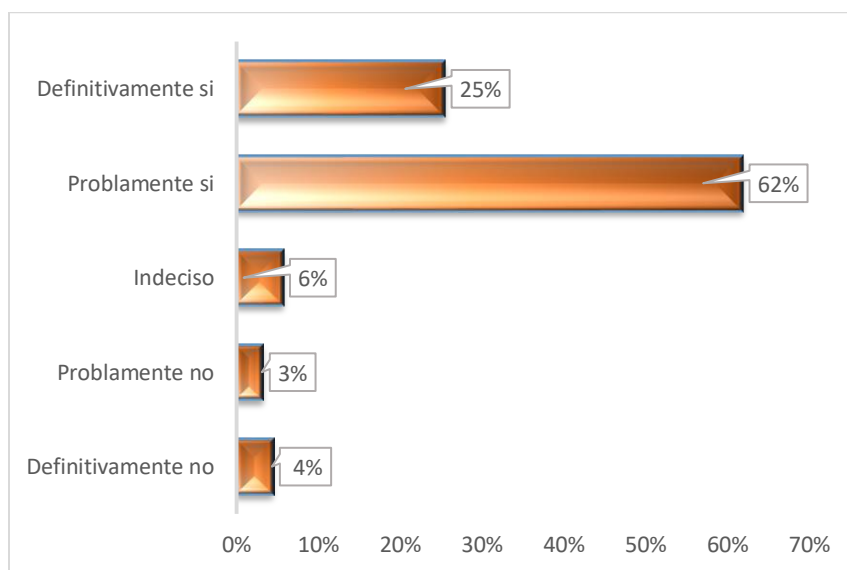
En esta figura 22 es de hacer notar la mayoría de los encuestados cerca de 57% de los vendedores opina que es muy probable que con la reforma de la ley de tarjeta de crédito exista una modificación sobre el beneficio de Extra financiamientos con 0% de interés.

### 4.2.3 POLÍTICAS CREDITICAS

En este parte del estudio se evalúa la variable de políticas crediticias que es la última variable independiente de la investigación. Misma se analizará mediante las dimensiones de evaluación, ingresos mínimos, nivel de endeudamiento y crítica con las cuales se analizan los indicadores de restricción, capacidad, cantidad y evaluación negativa; se utilizaron las preguntas 10 a la 13 para dicha variable.

#### 4.2.3.1 EVALUACIÓN

En esta sección se pretende evaluar la percepción que tiene la muestra encuestada sobre la reforma de ley de tarjetas de crédito ocasionará cambios en las políticas crediticias para los clientes actuales o futuros.

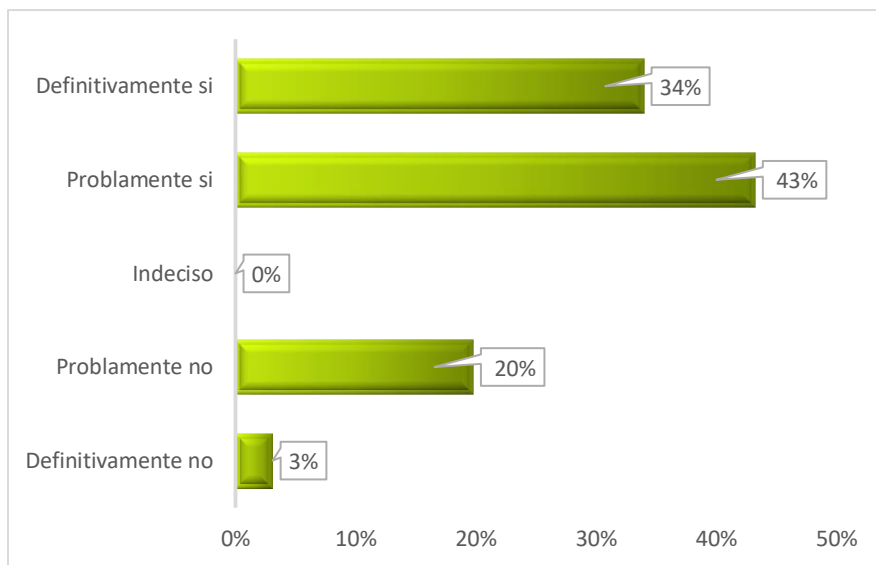


**Figura 23. Percepción sobre los cambios en las políticas crediticias**

Se muestra en la figura 23 que el 87% de los encuestados considera que la reforma de ley de tarjetas de crédito ocasionará cambios en las políticas crediticias para los clientes actuales o futuros. Las políticas de crédito se pueden volver más estrictas para el otorgamiento de estos créditos a través del dinero plástico, sobre todo considerando que se estiman ser de un alto riesgo porque no contaban en la actualidad con un respaldo fiduciario, para contrarrestar que sean un instrumento financiero de alto riesgo a una tasa pasiva baja, deberán las instituciones establecer políticas que si bien es cierto no eliminan el riesgo, pero si pueden minimizarlo.

#### 4.2.3.2 INGRESOS MÍNIMOS

La dimensión de los ingresos mínimos se evalúa mediante la percepción que tienen los encuestados sobre el efecto que tiene el ingreso mínimo requerido para el otorgamiento de una tarjeta de crédito con los cambios de la reforma de la ley de tarjeta de crédito.



**Figura 24. Percepción sobre los ingresos requeridos para el otorgamiento de tarjeta de crédito.**

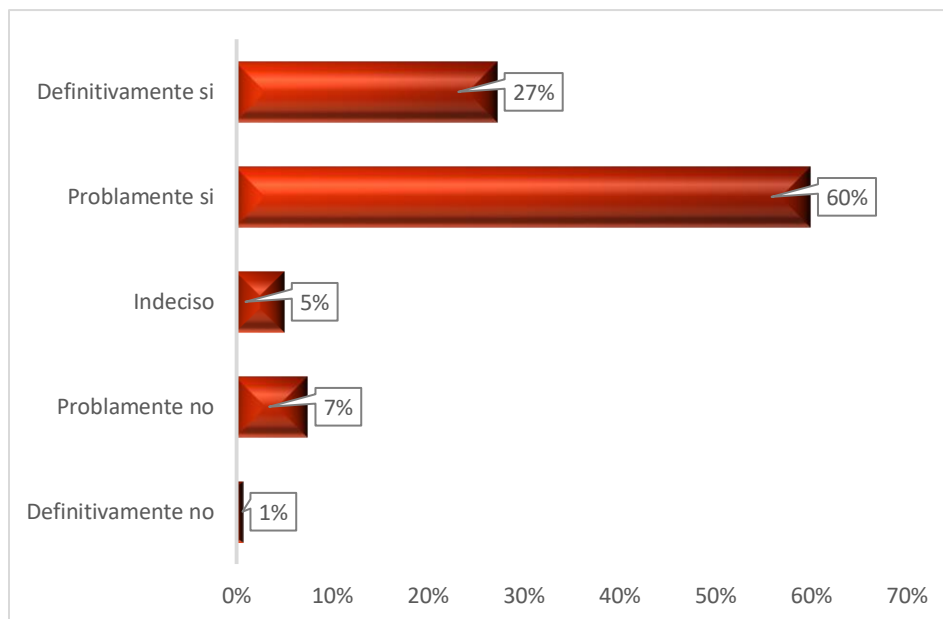
La figura 24 es de hacer notar que 77% de los encuestados asegura que se verá afectado el ingreso mínimo requerido para el otorgamiento de una tarjeta de crédito. Es casi una realidad que el ingreso mínimo requerido para la obtención de una tarjeta de crédito se verá afectado en cuanto a la cantidad a solicitar, siendo mayor a la que actualmente se estaba considerando como viable para ser sujeto de este tipo de crédito, y será de acuerdo con el tipo de tarjeta que el cliente solicite, esto con el fin de disminuir la posibilidad de que se presente algún inconveniente de parte de la tarjeta habiente para honrar su deuda.

#### 4.2.3.3 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

El nivel de endeudamiento es una dimensión que identifica el riesgo asumido por dichos acreedores, mismo será evaluado por el indicador de capacidad.

#### CAPACIDAD

El nivel de endeudamiento es la dimensión que se evaluará por la percepción que genere la muestra encuestada sobre el aumento de la restricción en el nivel de endeudamiento del solicitante para poder optar a una tarjeta de crédito.



**Figura 25. Percepción de la restricción del endeudamiento para optar a una tarjeta de crédito**

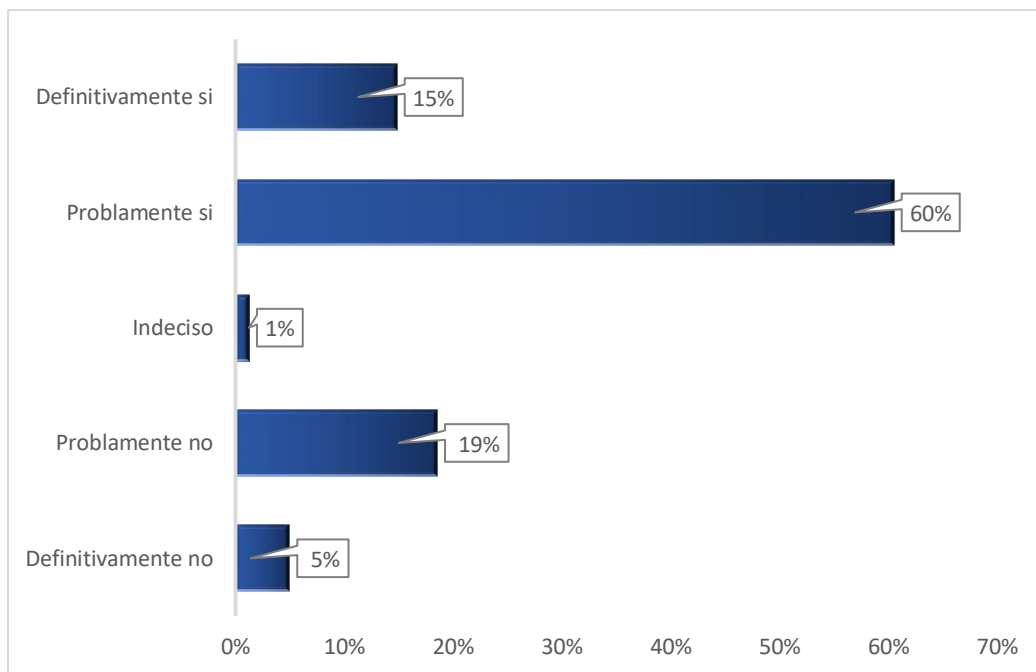
En relación con las restricciones del nivel de endeudamiento la figura 25 muestra que 87% de los encuestados cree que aumentará la restricción en el nivel de endeudamiento del solicitante para poder optar a una tarjeta de crédito es de considerar que con la reforma de la ley de tarjetas de crédito es uno de los puntos a considerar que se evalúen “las necesidades así como la capacidad de pago de los tarjeta habientes antes de otorgar la facilidad crediticia con el fin de evitar el sobreendeudamiento”(DEC-57-2017-REF-LEY-TC, s. f., p. 8)

#### 4.2.3.4 CRÍTICA

La dimensión de la crítica será evaluada a través del indicador de evaluación negativa, con el objetivo de medir si existirá un impacto negativo en el número de tarjetahabientes producto de la restricción en las políticas

#### EVALUACIÓN NEGATIVA

La dimensión de la crítica evaluada por la percepción del encuestado sobre el efecto de los cambios en las políticas crediticias que generaría una reducción en el número de tarjetahabientes con la reforma de la ley de tarjetas de crédito.



**Figura 26. Percepción de cambios en políticas crediticias sobre el número de tarjetahabientes**

Con relación a la evaluación negativa y a los resultados obtenidos la figura 26 la mayoría siendo el 75% de los encuestados los que creen que, de efectuarse cambios en las políticas crediticias, se reducirá el número de tarjetahabientes. Es de considerar que con el efecto de la reducción de las tasas de interés como medida las instituciones financieras pueden optar por endurecer sus políticas causando una reducción en sus carteras de crédito.

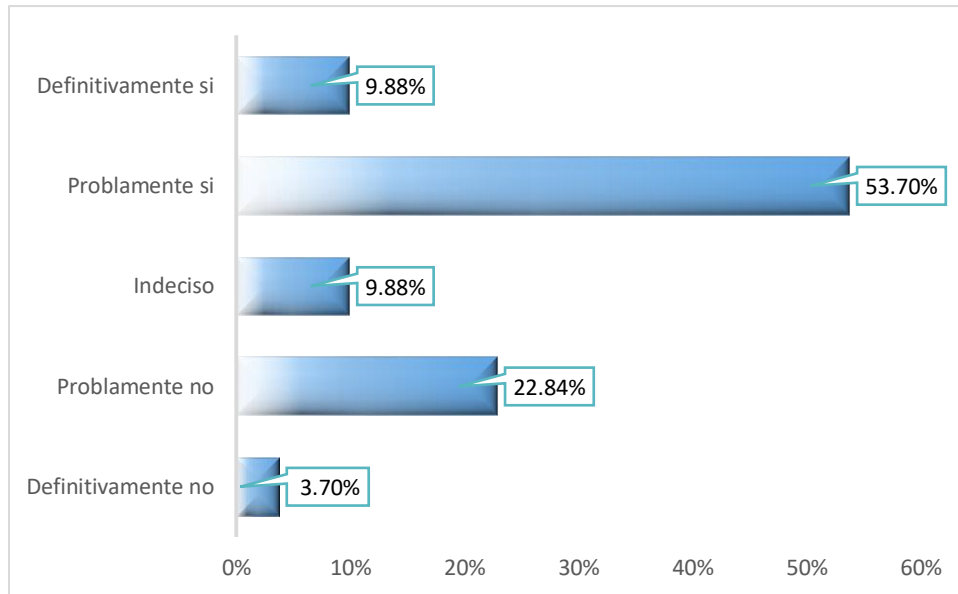
#### 4.2.4 PERCEPCIÓN

En este parte del estudio se muestra el análisis de la variable dependiente de la investigación la cual se analiza mediante la percepción que tiene la muestra de los encuestados sobre el efecto que tendrá la reforma de la ley de tarjeta de crédito en el uso y si va aumentar sus clientes actuales o futuros.

#### CONOCIMIENTO

La variable de percepción será evaluada a través de indicador de conocimiento, con el objetivo de conocer qué impacto tendrá la reforma de la ley en los tarjetahabientes.





**Figura 27. Percepción del uso de tarjetas de crédito en sus clientes.**

A continuación, en la figura 27 se muestra la percepción sobre el aumento del uso de las tarjetas de crédito por los cliente 63.58% de las personas encuestadas cree que aumentara el uso de las tarjetas de crédito. Las personas que poseen tarjeta de crédito y conocen de las reformas realizadas a la ley, verán las mismas como una facilidad para darle un uso más consistente, algunos podría ser como un medio de pago que les permite no llevar efectivo y así disminuir el riesgo de pérdida en caso de un robo, esto dado por la alta inseguridad con que cuenta Honduras, otros motivados sobre todo por la baja de la tasa de interés, aunque no comprendan que aun con esta disminución sigue siendo alto el costo de este dinero plástico.

#### 4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

La hipótesis “es una sentencia sobre la naturaleza de una población. Por lo general, se formula en términos de un determinado parámetro de la población” (M. Ross, 2007, p. 386). El instrumento a utilizar para la comprobación de la prueba de hipótesis es la prueba Z de la proporción, pero para ello se debe comprobar si las variables de tasa de interés, beneficios y políticas crediticias son las que inciden en la percepción. Para ello utilizamos el análisis factorial que tiene como principal objetivo reducir las variables de estudio. Sin embargo, se deben cumplir dos requisitos fundamentales para poder utilizar esta herramienta:

- 1) Comprobar si el cuestionario aplicado tiene fiabilidad. (Alfa de Cronbach)
- 2) Verificar si se puede utilizar el análisis factorial para reducir componentes. (Prueba de esfericidad de Bartlet y el KMO).

#### 4.3.1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Para calcular la fiabilidad se utilizó el programa SPSS y su herramienta, el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach. Según Molina Morales (2003), “Este coeficiente analiza concretamente la consistencia interna de la escala como una dimensión de su fiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala” p. 73.

**Tabla 11. Resultado de Alfa de Cronbach**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,751	12

Fuente: Programa SPSS

En la tabla 11 se válida el resultado obtenido de la cual se obtuvo un coeficiente de 0.751 y de acuerdo con los investigadores un Alfa de Cronbach mayor de 0.70 es aceptable, lo que indico que el cuestionario empleado en la investigación es fiable.

#### 4.3.2 ANÁLISIS FACTORIAL

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables. Esos grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan mucho entre sí. Para la presente investigación se analizaron los datos recolectados en 162 encuestas, las cuales fueron aplicadas a los oficiales de venta de las instituciones financieras de San Pedro Sula, a través del programa IBM SPSS con el método estadístico análisis factorial y análisis de componentes principales. Se empleó test de esfericidad de Barlett y la medida KMO de adecuación de la muestra.

El test de esfericidad de Barlett “es un test estadístico que detecta la presencia de correlación entre variables, ofreciendo la probabilidad de que la matriz de correlaciones recoja valores significativos. Su p debe ser inferior a los niveles críticos 0.05 o 0.01” (Aldás Manzano, s. f., p. 4).

**Tabla 12. Test KMO y prueba de Bartlett**

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,737
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	515,520
	gl	66
	Sig.	,000

Fuente: Estadístico SPSS

El KMO y prueba de Bartlett son indicadores que indica sí vale la pena o si se puede hacer el análisis factorial, tomando como base los resultados obtenidos en la encuesta. Un KMO mayor que 0.7 es un índice de alta correlación y comprueba que el análisis factorial es una técnica útil. En la tabla 12 se valida un indicador KMO de 0.737, lo que indica la adecuación de los datos a un análisis factorial, confirmando la validez de dicho instrumento a los datos recopilados. En la misma tabla la significación fue de 0.000 menor de 0.05 y 0.01, por lo tanto, se puede aplicar el análisis factorial.

Se utilizará el análisis factorial de componentes principales con la finalidad de reducir las variables a 4 o 5. Esta es una de las principales razones para usar esta herramienta. Luego se procederá a calcular la proporción obtenida. Utilizando el criterio de la varianza explicada para determinar la cantidad de variables a definir.

“Se considera que en las ciencias naturales hay que extraer factores hasta que se explique, por lo menos el 95% de la varianza, mientras que en las ciencias sociales el 60% (incluso menos), es un nivel considerado como razonable” (Aldás Manzano, s. f., p. 10).

**Tabla 13. Resultados de Varianza**

Varianza total explicada							
Componente	Autovalores iniciales			cuadrado			
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	
1	3.731	31.088	31.088	3.731	31.088	31.088	
2	1.585	13.208	44.296	1.585	13.208	44.296	
3	1.318	10.987	55.282	1.318	10.987	55.282	
4	1.062	8.850	64.133	1.062	8.850	64.133	
5	.829	6.907	71.040				
6	.711	5.922	76.962				
7	.634	5.284	82.246				
8	.585	4.879	87.125				
9	.504	4.197	91.322				
10	.402	3.349	94.671				
11	.361	3.008	97.678				
12	.279	2.322	100.000				

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Estadístico SPSS

En la tabla 13, el análisis factorial a través de la varianza explicada determina que solo se requieren 4 componentes o variables para explicar el comportamiento, según el cuadro se obtiene 64.13%.

**Tabla 14. Comunalidades**

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
¿Qué el uso de tarjetas va aumentar en sus clientes actuales o futuros?	1.000	.774
¿Considera que con la reducción de la tasa de interés aumentará la colocación de tarjeta de crédito?	1.000	.742
¿Considera usted que la reducción de la tasa de interés afectará la bancarización?	1.000	.788
¿Considera que la reforma de ley de tarjetas de crédito ocasionará cambios en las políticas crediticias para los clientes actuales o futuros?	1.000	.550
¿Considera que se verá afectado el ingreso mínimo requerido para el otorgamiento de una tarjeta de crédito?	1.000	.626

## Continuación tabla 15. Comunalidades

¿Cree usted que aumentará la restricción en el nivel de endeudamiento del solicitante para poder optar a una tarjeta de crédito?	1.000	.437
¿Creen que de efectuarse cambios en sus políticas crediticias, se reducirá el número de tarjetahabientes?	1.000	.527
¿Cuentan con un programa de educación financiera sobre el uso de tarjetas de crédito?	1.000	.686
¿Cuentan con un programa de beneficios adicionales en las tarjetas de crédito?	1.000	.638
¿Considera que estos beneficios se verán afectados con la reforma de la ley de tarjeta de crédito?	1.000	.562
¿Considera usted que los beneficios de acumulación de millas y puntos se verán afectados con la reforma de la ley de tarjetas de créditos?	1.000	.712
¿Cree usted que el beneficio de Extrafinanciamientos con 0% de interés se verá afectado con la reforma de la ley de tarjetas de créditos?	1.000	.654

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Estadístico SPSS

La tabla 14 de las comunalidades muestra cuales son las variables más explicadas, esto representa la proporción de la varianza que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido. Considerando esto tomaremos las puntuaciones de las 4 preguntas para evaluar la proporción.

La escala utilizada en el cuestionario, considerando el orden siguiente:

Definitivamente no | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Definitivamente si

Considerando, que la respuesta de interés es 5, entonces la máxima puntuación que puede obtener una pregunta es 5 como valor, indicando que la muestra encuestada percibe un impacto en las variables estudiadas, y la respuesta 1 es la menos esperada porque demuestra que no habrá modificaciones en el mercado actual. Si hay 162 encuestas la puntuación esperada para cada pregunta es de 810, dando un total de 3240 puntos para evaluar la hipótesis. Estos son los resultados obtenidos.

**Tabla 16. Resultados obtenidos de las preguntas relevantes**

Preguntas	Puntos
¿Qué el uso de tarjetas va aumentar en sus clientes actuales o futuros?	556
¿Considera que con la reducción de la tasa de interés aumentará la colocación de tarjeta de crédito?	509
¿Considera usted que la reducción de la tasa de interés afectará la bancarización?	404
¿Considera usted que los beneficios de acumulación de millas y puntos se verán afectados con la reforma de la ley de tarjetas de créditos?	593
<b>Total</b>	<b>2062</b>

Fuente: Propia

Para la comprobación de la hipótesis Z de la proporción, se determinó un nivel de significancia del 0.05.

**Tabla 17. Comprobación de la hipótesis**

Data	
Null Hypothesis $p=$	0.5
Level of Significance	0.05
Number of Successes	2062
Sample Size	3240

Intermediate Calculations	
Sample Proportion	0.6364
Standard Error	0.0088
<b>Z Test Statistic</b>	<b>15.5303</b>

Two-Tail Test	
Lower Critical Value	-1.9600
Upper Critical value	1.9600
<b>p-Value</b>	<b>0.0000</b>
<b>Reject the null hypothesis</b>	

Se rechaza la hipótesis nula debido a que el  $p$ -value (0.000) es menor al nivel de significancia 0.05. Existe evidencia estadística para pensar que la proporción poblacional de las variables tasa de interés, beneficios y políticas crediticias serán diferentes al 50% al ser impactadas por la reforma de la ley de tarjetas de crédito, según la percepción de los oficiales de los bancos. La proporción muestral es de 63.64%. Considerando que el impacto favorece a los tarjetahabientes, pero no es una diferencia tan positiva como para cambiar el mercado.

#### 4.4 JUICIO DE EXPERTOS

Para profundizar en la investigación se realizó una serie de preguntas abiertas a expertos del tema la reforma de la ley de tarjetas de crédito, con el objetivo de obtener respuestas mucho más extensas y sin ningún tipo de condicionamiento por parte de quien las formula, y de esta manera saber cuál es su postura ante tal situación.

Heinemann (2003) señala, que “las preguntas abiertas se caracterizan por el hecho de que no contienen ninguna indicación sobre la respuesta. Son los entrevistados los que deciden que informaciones y en que estructura son relevantes”.

**Tabla 18. Resultados de las entrevistas**

Preguntas	Opinión de Expertos	
	Alto funcionario de uno de los Bancos más grandes y tarjeteros de Honduras	Alto funcionario de uno de los Bancos más grandes y tarjeteros de Honduras
¿Cuál es su opinión con respecto a la reforma de la ley de tarjeta de crédito?	Es una ley con algunos temas positivos, sobre todo el hecho que va a procurar que no haya sobreendeudamiento de la población, regulando los niveles máximos de endeudamiento, asegurándose que los emisores realicen el trabajo y estudio necesario para otorgar una tarjeta de crédito, ya que de repente algunos emisores le dieron un límite a una persona que ya tenía un límite similar en otras 2 instituciones y eso llevo a la condición de sobre-endeudada, entonces este es un impacto que va ser positivo. El tema de la regulación de tasas de poner un techo no es normalmente una práctica recomendable en la economía moderna en general, lo más correcto es que los mercados estén libres y el precio lo defina el mercado, pero se entiende la intención o iniciativa del Gobierno es la búsqueda de beneficiar a los consumidores con las tasas más bajas.	Es una ley que ocasionara repercusión negativa en la utilidad del banco, que trae consigo el impacto en la disminución de tarjetas, afectando en una parte la población.
¿Establecer este tipo de reforma de la ley, considera que afectará la economía del país?	Puede afectar positivamente, ya que habrá menos sobreendeudamiento, al mismo tiempo va reducir la capacidad de compra de las personas porque los limites van hacer menores, entonces el comercio se puede ver afectado al inicio, mientras se hace el ajuste, a la larga una economía, con una población con una posición positiva financiera, es saludable. En largo plazo se espera que las personas no entren en un círculo negativo y mejore su economía familiar.	La ley impacta de manera positiva y negativa. Positiva porque hay más control en el sobreendeudamiento del cliente y negativo porque al tener menos límite hay menos realizaciones de compra, afectando de esta manera a los comercios.

## Continuación tabla 17. Resultados de las entrevistas

<p><b>¿Considera que habrá mayores restricciones por parte de los emisores para la tenencia de una TC?</b></p>	<p>Más restricciones no, pero si un otorgamiento más responsable del crédito, las políticas de algunos bancos que eran un poquito más liberales van a tener que ser revisadas, porque al tener una tasa más baja de interés, entonces el margen que se tiene para absorber perdidas se reduce. Los emisores más expertos que desde antes realizaban un análisis profundo no deberían alterar mucho sus carteras y sus políticas de créditos porque ya tienen carteras sanas. Los que otorgaban tarjetas de crédito más libremente si deberían hacer ajustes y limitar un poco el otorgamiento de crédito.</p>	<p>La ley no viene a restringir la política, pero si restringe los límites que se van otorgar, ya que los mismos deben ser más conservadores. Pero si la persona no tiene sobreendeudamiento en el sistema financiero, fácilmente se le puede otorgar una tarjeta de crédito. Como emisor no hemos realizado cambios a la política con respecto a perfiles, ingresos, entre otros.</p>
<p><b>¿Cree que se vean afectados los usuarios en la reducción de planes de lealtad o beneficios?</b></p>	<p>Este ya es un tema de mercado, pero mi percepción es que la tendencia será lo que dictamine el mercado, ya que, al tener menor margen y una cartera más reducida, posiblemente los emisores que eran agresivos con los programas de lealtad lo vayan a revisar, incluso ya se han visto algunos cambios, como ser colocar techos a algunos beneficios que no tenían. Como emisor no prevemos mayor alteración en reacción a la ley.</p>	<p>Puede que ocasione una revisión en los planes de lealtad, sin embargo hasta el momento no se han visto reducidos.</p>
<p><b>¿Cuáles son los factores positivos y negativos de esta reforma?</b></p>	<p>Los positivos es evitar el sobreendeudamiento, que puede llegar hacer un problema serio; regular las horas y metodología de cobro que algunos emisores estaban practicando, de repente abusando de las horas y los días; concientización de manejar el crédito responsablemente y envía un mensaje a todos los bancos y el ente regulador de que deben hacer su trabajo de manera responsable y de esta manera entender que lo que está en juego son los ahorros de los cuentahabientes. La parte negativa es la fijación de precios, y como teoría económica no es saludable para ningún rubro, al menos que sea totalmente necesario.</p>	<p>Al usuario es un impacto positivo porque hay una reducción en la tarjeta de crédito y un mayor control en su sobreendeudamiento. Y al emisor porque hay una reducción de sus utilidades.</p>
<p><b>¿Con la reforma de la ley, cómo ve el futuro del país a 2 años y 5 años?</b></p>	<p>Lo vemos de manera positiva indistintamente de la reforma de la ley, ya que no creo que impacte mucho en la tendencia positiva que se está viendo a nivel macroeconómico. Lo más importante es continuar con la política fiscal y política macroeconómica que se está llevando hasta el momento. Es importante poder empezar a evidenciar esa bonanza o buena posición que tenemos internacionalmente, para que esa fortaleza la empiece a sentir la economía local, el usuario final, el empresario grande, mediano y sobretodo el pequeño.</p>	<p>Una persona menos endeudada, una economía más limpia, gente con un crédito más ordenado.</p>
<p><b>¿Con los cambios significativos de la reforma de la ley de tarjeta de crédito, cree que aumente el uso de tarjeta de crédito en los usuarios actuales?</b></p>	<p>No estoy seguro que la gente vaya a usar más o menos las tarjetas de crédito por la reducción de la tasa de interés, ya que la tarjeta de crédito no es un instrumento diseñado y creado para que los usuarios se financien a largo plazo. Considero que habrán reducciones en los límites de crédito, por lo que considero que el aumento del uso de tarjetas está ligado con que la economía y el sistema financiero está pasando más a lo digital (Dinero plástico) por temas de seguridad, va depender más de la oferta, los programas de lealtad, las alianzas con los comercios para llevarle beneficios a los clientes. No preveo un impacto positivo ni negativo en la tendencia que se lleva a nivel global, ya que por temas de conveniencia el efectivo se está usando menos.</p>	<p>Considero que sí, porque hay una tasa de interés más baja que pagar</p>



## Continuación tabla 17. Resultados de las entrevistas

<p><b>¿Qué tipo de cambios o acciones diferentes a las descritas anteriormente, cree que tomen los emisores ante la reducción de los ingresos percibidos por concepto de intereses?</b></p>	<p>Esto lo va definir el mercado, ya que si la demanda se reduce porque un porcentaje más bajo de la población va poder acceder a la misma, posiblemente algunos emisores puedan tomar la decisión de reducción de personal. Por otra parte, al haber una reducción de los ingresos, que es inevitable que no suceda cuando se baja una tasa de interés, los bancos emisores van a tener que buscar eficiencia operativa, buscar la manera de llegar a niveles de rentabilidad necesarios y solidez financiera y búsqueda de la reducción de gastos.</p>	<p>Esto lo va definir el mercado, ya que si la demanda se reduce porque un porcentaje más bajo de la población va poder acceder a la misma, posiblemente algunos emisores puedan tomar la decisión de reducción de personal. Por otra parte, al haber una reducción de los ingresos, que es inevitable que no suceda cuando se baja una tasa de interés, los bancos emisores van a tener que buscar eficiencia operativa, buscar la manera de llegar a niveles de rentabilidad necesarios y solidez financiera y búsqueda de la reducción de gastos.</p>
<p><b>¿Con la reforma de esta ley será más competitivo el mercado?</b></p>	<p>No creo que incida terriblemente, ya que el mercado del sector financiero y tarjetas de crédito si algo que los caracteriza es que ya es muy competitivo. Cuando mucho lo que va cambiar es un análisis más minucioso en el otorgamiento, pero esto es algo positivo.</p>	<p>No creo que incida terriblemente, ya que el mercado del sector financiero y tarjetas de crédito si algo que los caracteriza es que ya es muy competitivo. Cuando mucho lo que va cambiar es un análisis más minucioso en el otorgamiento, pero esto es algo positivo.</p>

Fuente: Entrevistas a expertos

A manera de conclusión de este proceso de juicio de expertos en la tabla 17, se presenta tabla-resumen de ambas entrevistas.

**Tabla 19. Resumen de entrevistas sobre las variables**

No.	Variable	Valoración/Apreciación
1	Tasa de Interés	El objetivo de la reducción de la tasa de interés es evitar el sobre-endeudamiento de los hondureños y reducir la capacidad de compra.
2	Beneficios	Es posible que los planes de lealtad se revisen, sin embargo esto lo determinará el mercado, hasta el momento no se prevee un impacto.
3	Políticas Crediticias	Las políticas serán modificadas por aquellas instituciones que sus políticas liberadas. A partir de, su otorgamiento será mas responsable

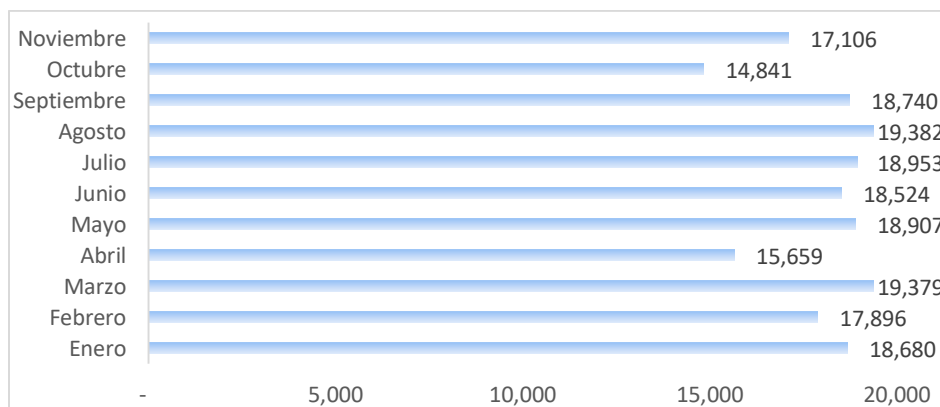
En la tabla 19 se detalla en forma resumida la percepción de los altos funcionarios de las instituciones financieras en cuanto a los posibles cambios que pueden surgir posterior a la reforma de la ley de tarjetas de crédito.

**Tabla 20. Cambios que surgieron posteriormente a la reforma de la ley de tarjetas de créditos**

No.	Variables	Cambios
1	Tasa de Interés	1. Cancelación de al menos 200,000 tarjetas de crédito. Fuente AHIBA. 2. Se avizora un menor consumo, con una disminución de L5,189 millones en las ventas de los comercios. Fuente AHIBA. 3. Menor recaudación tributaria y mayor defraudación fiscal, estimándose en L782 millones. Fuente AHIBA.
2	Beneficios	1. Menos promociones de extrafinanciamientos con 0% de interés. 2. Restricción en la cancelación de la membresía. 3. Techos en los puntos y millas. 4. Techos en los puntos Cash.
3	Políticas Crediticias	1. Aumento en el nivel de ingresos del usuario. 2. Restricción en la política de mora. 3. Techo en el número de tarjetas de crédito por persona. 4. Nivel de endeudamiento, 4 veces su salario. 5. Reducción de límites de tarjetas de crédito.

Fuente: Propia basado en investigación de mercado.

En la tabla 20 se detalla el impacto que ha tenido la reforma de la ley de tarjetas de créditos, siendo estos ya algunos de los cambios que han realizado las instituciones financieras en cuanto a sus políticas de crédito, beneficios otorgados y tasa de interés, así como datos estadísticos proporcionados por la AHIBA.



**Figura 28. Tarjetas de crédito otorgadas mensualmente por los emisores.**

Fuente: (CNBS, 2017)

En la figura 28, al estudiar la variable independiente de la tasa de interés considerando cada uno de sus indicadores se realizó un comparativo de la misma con la colocación de tarjetas de crédito nuevas otorgadas mensualmente por los emisores durante el año 2017; entrando en vigencia en octubre 2017 la reforma de la ley de tarjeta de crédito se evaluaron los meses de octubre y noviembre donde se obtuvo una colocación de 14,841 y 17,106 tarjetas nuevas lo cual esta por debajo del promedio de tarjetas colocadas mensualmente en el año cabe mencionar que según la percepción de los vendedores de tarjetas existiría un aumento en la colocación por la reducción en la tasa de interés aun y cuando es un periodo corto para evaluar el impacto estos son datos preliminares y existe un cambio significativo en el mercado.



**Figura 29. Cartera de Tarjetas de crédito en circulación en Sistema Financiero Nacional 2017.**

Fuente: (CNBS, 2017)

La figura N°29 nos muestra la cartera total de tarjetas de crédito en circulación a nivel nacional en la cual se visualiza un impacto decreciente en la cartera total comparado con inicios del año a los meses posteriores a la reforma mismo va ligado con los posibles cambios que considera el emisor para el otorgamiento de las tarjetas.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el desarrollo de los capítulos anteriores se detalla desde el planteamiento del problema de la percepción de los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula con el efecto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito en la tasa de interés, los beneficios y las políticas crediticias, así como el establecimiento de los antecedentes, variables, hipótesis de investigación y la metodología aplicada. El presente capítulo presenta el punto de culminación de la investigación en donde se detallarán los alcances de los objetivos y las respuestas a las preguntas establecidas en el capítulo I, misma información es generada de los resultados obtenidos de la muestra por medio de la aplicación del cuestionario los cuales nos permite realizar las diferentes interpretaciones; adicionalmente se detallan las recomendaciones en base a los hallazgos y conclusiones.

### **5.1 CONCLUSIONES**

Basados en los resultados que se obtuvieron y analizaron en el capítulo anterior; los cuales fueron obtenidos a través de las encuestas realizadas a los vendedores de tarjetas de crédito de los emisores de San Pedro Sula, se concluye sobre los hallazgos que nos permiten cumplir con los objetivos y las preguntas planteadas para la presente investigación.

- 1) Los resultados proporcionados por la encuesta demuestran que el 57% de los oficiales de venta de tarjetas de crédito en San Pedro Sula posteriormente a la reforma de la ley de tarjetas de crédito, perciben que con la reducción de tasa de interés la colocación aumentará y a su vez el 26% considera de los oficiales y los expertos del tema consideran que afectará la bancarización por el alto porcentaje que se dejara de percibir de utilidades, por consiguiente se concluye que la tasa de interés solo resulta beneficiosa para el consumidor y causa un fuerte impacto negativo al emisor, mismo que fue refrendado en el juicio emitido por ejecutivos de las instituciones bancarias, ya que el establecer un techo a las tasas de interés no es una práctica recomendable en la economía en general.
- 2) Se logró concluir que actualmente los emisores cuentan con una variedad de beneficios para los tarjetahabientes como parte de las exigencias de un mercado globalizado tal como lo indica la teoría del intercambio social, donde especifica que las recompensas o beneficios obtenidos

superan los costos, sin embargo el 67% de la población percibe que los mismos serán limitados o entrarán en proceso de revisión conforme a lo que dicte el mercado, por tal razón se prevé que exista un mayor riesgo de migración de usuarios de tarjetas de crédito a las instituciones bancarias que les brinden mejores beneficios.

- 3) A través de los resultados obtenidos por medio de la encuesta se logró conocer que el 87% de los encuestados perciben un impacto en las políticas crediticias que establecen los emisores, para contrarrestar el alto riesgo que se asume al otorgar una tarjeta de crédito, ya que la misma no cuenta con una garantía fiduciaria, dicho resultado se confirma en la teoría de política monetaria y financiera, donde se detalla que la política crediticia se modifica por las alzas y bajas de la tasa de interés.
- 4) Los resultados de la encuesta indican que el 63.57% percibe un incremento en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes actuales, ya que puede existir un menor temor para utilizarla, considerando que en una situación económica adversa tienen a su disposición la facilidad de un arreglo de pago a una tasa de interés mucho más baja.
- 5) El gobierno en aras de regular las operaciones de las Tarjetas de Crédito ha desarrollado desde el 2006 la ley que regule las tarjetas de créditos, misma que ha sufrido reformas en 2013 y recientemente en el 2017, con el fin de promover el sano desarrollo del sistema financiero y proteger el interés del público. Se concluye que la reforma de la ley ocasionará un impacto tanto positivo como negativo en el emisor y tarjetahabiente, ya que con la tasa de interés se espera una reducción en el sobreendeudamiento del consumidor, pero una disminución de utilidades para la institución financiera; así mismo, menos personas podrán acceder a una tarjeta de crédito y los emisores realizarán de una manera más responsable su labor.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Una vez elaboradas las conclusiones y en base a estas se realizan las recomendaciones a la investigación sobre la percepción de los emisores de tarjetas de crédito de San Pedro Sula con el efecto de la Reforma de la ley de Tarjeta de Crédito.

- 1) Debido al incremento de la colocación de tarjetas de créditos, percibida por los oficiales de venta de San Pedro Sula, se recomienda que las instituciones financieras y el ente regulador del

sistema financiero a nivel nacional, otorguen este instrumento de manera responsable y realicen su labor como lo dicta la reforma de la ley de tarjetas de crédito, evitando de esta manera el sobreendeudamiento del consumidor, de esta manera se reduce el impacto de pérdidas al otorgar tarjetas de difícil cobro.

- 2) Para fortalecer la confianza de los tarjetahabientes, de tal manera que no perciban de manera negativa la limitación de los beneficios y que los mismos no se modifiquen drásticamente, se recomienda la búsqueda continua de una eficiencia operativa y la reducción de gastos evitando la duplicidad de funciones, para contrarrestar la reducción de ingresos.
- 3) Tomando en consideración que las políticas crediticias serán menos flexibles según la percepción de los oficiales de venta, se recomienda a los emisores evaluar la manera de no perder el mercado actual para seguir siendo competitivos y que la reducción de la tasa de interés y del mercado no afecte de gran manera, y así evitar la reducción de personal por la baja colocación.
- 4) Considerando que la percepción es que aumentará el uso de tarjetas de crédito en los clientes actuales por sus nuevas condiciones, se recomienda que las instituciones financieras, la CNBS y la AHIBA impartan capacitaciones o charlas de educación financiera a los usuarios de tarjetas de crédito, visitando empresas, universidades y a través de los medios de comunicación como ser redes sociales, páginas web, prensa y televisión para concientizar que la tarjeta no es un instrumento de financiamiento a largo plazo y su uso tiene un costo alto sino se usa de la manera correcta.
- 5) Debido a que la reforma de la ley tiene sus ventajas y desventajas tanto para el usuario como para el emisor, se recomienda explotar los factores positivos para el buen funcionamiento de la economía de país, tomando como base que el dinero plástico es el instrumento más utilizado en la economía moderna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, I., & Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: Esic. Recuperado a partir de <https://books.google.hn/books?id=qFczOOiwRSgC&printsec=frontcover&dq=encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3ruaW1trXAhVESN8KHZDLCH4Q6AEIKjAB#v=onepage&q=encuesta&f=false>
- Adarve, C. J. (2003). *Medios de Pago*. Madrid: FC Editorial. Recuperado a partir de [https://books.google.hn/books?id=xfVToCWvss4C&pg=PA144&dq=que+es+tarjeta+de+cr%C3%A9dito&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjR29\\_S0LXXAhXB6yYKHSScBug4HhDoAQgjMAA](https://books.google.hn/books?id=xfVToCWvss4C&pg=PA144&dq=que+es+tarjeta+de+cr%C3%A9dito&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjR29_S0LXXAhXB6yYKHSScBug4HhDoAQgjMAA)
- Alariste, S. (2006). De Memoria / Weels y Fargo. *Reforma; Mexico City*, p. 8.
- Aldás Manzano, J. (s. f.). *El análisis factorial*. Universidad de Valencia.
- Anonymous. (2008). Nuevo estudio de MasterCard clasifica a las 65 ciudades de los mercados emergentes destinadas a impulsar el crecimiento económico global. *NOTIMEX; México City*. <https://search.proquest.com/docview/428566731/citation>
- Arbeláez, M. A., & Nieto, A. (2006). *Mercado de Tarjetas en Colombia y el Debate Sobre la Tarifa de Intercambio*. FEDESARROLLO, Colombia.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta).
- Avila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua, Mexico. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Baena Paz, G. M. E. (2014). *Metodología de la investigación* (1.<sup>a</sup> ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado a partir de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=3228423#>

BCH, B. C. de H. (2017). Leyes. Recuperado a partir de <http://www.bch.hn/leyes.php>

Business Wire Latin America. (2006). Visa dice contribuir con el crecimiento económico de los mercados emergentes. *Noticias Financieras; Miami*, p. 1.

Carbaugh, R. J. (2009). *Economía internacional* (12a. ed.).

Castro Valle, C. (2013). EVOLUCIÓN DEL DERECHO DE CONTRATOS EN HONDURAS. *Innovare*, 2. Recuperado a partir de [https://www.researchgate.net/publication/286459210\\_EVOLUCION\\_DEL\\_DERECHO\\_DE\\_CONTRATOS\\_EN\\_HONDURAS](https://www.researchgate.net/publication/286459210_EVOLUCION_DEL_DERECHO_DE_CONTRATOS_EN_HONDURAS)

CNBS. (2016). *Reporte de Inclusión Financiera 2016* (Número de Tarjetas de Crédito Emitidas por Bancos Comerciales). Comisión Nacional de Banca y Seguros.

CNBS, s.f. (2013). *Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)*.

CNBS, s.f. (2017). Reseña Histórica de la Supervisión Bancaria en Honduras. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/sobre-nosotros-2/>

cnunez. (2017, julio 19). Congreso Nacional aprueba reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito. Recuperado 6 de diciembre de 2017, a partir de <http://radioamericahn.net/ley-de-tarjetas-de-credito/>

Comisión para la Defensa. (2016, junio). Análisis del Mercado de las Tarjetas de Pago (Crédito y Débito) en Honduras.

Corporación BI. (s. f.). Boletín Electrónico. Recuperado a partir de [www.bi.com.gt/boletinelectronico/\\_enero2010/noticia4.html](http://www.bi.com.gt/boletinelectronico/_enero2010/noticia4.html)

Court Montever, E. (2010). *Mercado de Capitales* (1a edición). México: Pearson Educación: Pearson. Recuperado a partir de <http://unitec.libri.mx/libro.php?libroId=385#>

DEC-57-2017-REF-LEY-TC.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/DEC-57-2017-REF-LEY-TC.pdf>



- Dinero, R. (2017). Top de mejores tasas de interés de tarjetas de crédito. Recuperado a partir de <http://www.dinero.com/economia/articulo/tasas-de-interes-mas-bajas-de-tarjetas-de-credito/249607>
- Empresas & Management. (2017). Tarjetas de crédito: arma de doble filo en Centroamérica. Recuperado a partir de <http://www.estrategiaynegocios.net/opinion/1079739-345/tarjetas-de-cr%C3%A9dito-arma-de-doble-filo-en-centroam%C3%A9rica>
- Fernandez de Navarrete, F. C., LLorente Ramos, A., & Perez Gorostegui, E. (2009). *Economía de la empresa 2do Bachillerato* (1.a Edición). Editex. Recuperado a partir de <https://books.google.hn/books?id=PyXUcQAACAAJ&dq=inauthor:%22Fernando+Casani+Fern%C3%A1ndez+de+Navarrete%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ4MCQ8pnXAhUD4CYKHcYJCPwQ6AEIJDA>
- Gómez Armijos, C. (2006). *La investigación científica en preguntas y respuestas*. Recuperado a partir de <http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/07/La-investigacion-cientifica-evidencia.pdf>
- Grajales Guerra, T. (1996, de 03 de). Conceptos Básicos para la Investigación Social de la Serie Textos Universitarios.
- Guerrero, R. M., Arregui Solanos, & R. & Pereira, A. C. (2014, julio 21). Honduras: Retos de la inclusión financiera. Recuperado a partir de <https://www.microfinancegateway.org/es/announcement/honduras-retos-de-la-inclusi%C3%B3n-financiera>
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología empírica* (1ª ed). Paidotribo. Recuperado a partir de [https://books.google.hn/books?id=bjJYAButfB4C&pg=PA105&dq=preguntas+abiertas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj4m57IrNvXAhXjSN8KHx4vC\\_wQ6AEILDAB#v=onepa](https://books.google.hn/books?id=bjJYAButfB4C&pg=PA105&dq=preguntas+abiertas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj4m57IrNvXAhXjSN8KHx4vC_wQ6AEILDAB#v=onepa)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera edición). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.).

Hurtado Leon, I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. (1a edición). Venezuela. Recuperado a partir de [https://books.google.hn/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA90&lpg=PA90&dq=marco+metodologico+de+un+trabajo+de+investigacion&source=bl&ots=QxBiHLgwcG&sig=dORiGfCF9hIbN6o32tzLpOnJ14k&hl=es&sa=X&ved=0CEQQ6AEwBzgKahUKEwix8oPe\\_nP\\_IAhXJ4CYKHZ5hCi4#v=onepage&q=marco%20metodologico%20de%20un%20trabajo%20de%20investigacion&f=false](https://books.google.hn/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA90&lpg=PA90&dq=marco+metodologico+de+un+trabajo+de+investigacion&source=bl&ots=QxBiHLgwcG&sig=dORiGfCF9hIbN6o32tzLpOnJ14k&hl=es&sa=X&ved=0CEQQ6AEwBzgKahUKEwix8oPe_nP_IAhXJ4CYKHZ5hCi4#v=onepage&q=marco%20metodologico%20de%20un%20trabajo%20de%20investigacion&f=false)

Kerlinger y Lee. (2002). *Fundamentos de la investigación del Comportamiento*. Mexico: Interamericana.

Kopernet. (s. f.). Kopernet. Recuperado a partir de <http://www.kopernet.com/programa-de-lealtad.html>

La Gaceta. (1995, noviembre 16). Ley de Instituciones del Sistema Financiero. Recuperado a partir de <http://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/leysis.pdf>

La Gaceta. Reforma de la Ley de Tarjeta de Crédito, Pub. L. No. Decreto N.57-2017, 1 (2017).

Latorre Beltrán, Antonio / Rincón Igea, Delio del/ Arnal Agustín, Justo. (2005). *Bases metodológicas de investigación educativa* (1a. ed.). Barcelona.

Ley de Protección al Consumidor.pdf. (s. f.). Recuperado a partir de <http://www.tsc.gob.hn/leyes/Ley%20de%20Protecci%C3%B3n%20al%20Consumidor.pdf>

M. Ross, S. (2007). *Introducción a la estadística* (Segunda edición). Recuperado a partir de <https://books.google.hn/books?id=pPM2TgQsx8wC&pg=PA385&dq=concepto+de+hipotesis&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwijnKHcpN3XAhWORT8KHW4KAjgQ6AEIRDAF#v=onepage&q=concepto%20de%20hipotesis&f=false

Madura, J. (2008). *Mercados e Instituciones Financieras* (Octava Edición). Mexico: Cengage.

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (5ta edición). Mexico: Pearson Educación.

Marín Sánchez, M., & Martínez-Pecino, R. (2012). *Introducción a la psicología social* (1.<sup>a</sup> ed.).

Madrid, SPAIN: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado a partir de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bvunitecvirtualsp/detail.action?docID=3429259>

Martínez Carazo, P. C. (2006). *El método de estudio de caso, estrategia metodológica de la*

*investigación científica*. Colombia. Recuperado a partir de

<http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Martínez Castro, N. J., & Chahin Saravia, E. A. (2013). *Análisis de las nuevas disposiciones de la*

*ley de tarjetas de crédito*. UNITEC, Tegucigalpa, Honduras.

Martínez Le Clainche, R. (1996). *Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera*. Mexico.

Recuperado a partir de <https://books.google.hn/books?id=EfDZVQU->

[\\_1EC&pg=PA187&lpg=PA187&dq=teoria+que+hable+de+condiciones+crediticias&source=bl&ots=0MUKKsddgm&sig=9Flcfv-LEi9kFf\\_73l4RYX6-](https://books.google.hn/books?id=EfDZVQU-1EC&pg=PA187&lpg=PA187&dq=teoria+que+hable+de+condiciones+crediticias&source=bl&ots=0MUKKsddgm&sig=9Flcfv-LEi9kFf_73l4RYX6-)

[dQc&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjiZiJLesOXXAhUFYiYKHeUfC1MQ6AEINDAD#v](https://books.google.hn/books?id=EfDZVQU-1EC&pg=PA187&lpg=PA187&dq=teoria+que+hable+de+condiciones+crediticias&source=bl&ots=0MUKKsddgm&sig=9Flcfv-LEi9kFf_73l4RYX6-dQc&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjiZiJLesOXXAhUFYiYKHeUfC1MQ6AEINDAD#v)

[=onepage&q=teoria%20que%20hable%20de%20condiciones%20crediticias&f=false](https://books.google.hn/books?id=EfDZVQU-1EC&pg=PA187&lpg=PA187&dq=teoria+que+hable+de+condiciones+crediticias&source=bl&ots=0MUKKsddgm&sig=9Flcfv-LEi9kFf_73l4RYX6-dQc&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjiZiJLesOXXAhUFYiYKHeUfC1MQ6AEINDAD#v=onepage&q=teoria%20que%20hable%20de%20condiciones%20crediticias&f=false)

Mastercard. (2017). Historia y Momentos Clave de Mastercard. Recuperado 8 de diciembre de

2017, a partir de [https://latinamerica.mastercard.com/es-region-lac/acerca-de-](https://latinamerica.mastercard.com/es-region-lac/acerca-de-mastercard/quienes-somos/historia.html)

[mastercard/quienes-somos/historia.html](https://latinamerica.mastercard.com/es-region-lac/acerca-de-mastercard/quienes-somos/historia.html)

Maynard Keynes, J. (1983). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Mexico.

Recuperado a partir de [http://biblio.econ.uba.ar/opac-](http://biblio.econ.uba.ar/opac-tmpl/bootstrap/Textocompleto/Teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20ocupaci%C3)

[tmpl/bootstrap/Textocompleto/Teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20ocupaci%C3](http://biblio.econ.uba.ar/opac-tmpl/bootstrap/Textocompleto/Teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20ocupaci%C3)

%B3n,%20el%20inter%20C3%A9s%20y%20el%20dinero%20-  
%20%20John%20Maynard%20Keynes.pdf

Molina Morales, F. X. (2008). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas*. España: Rubes. Recuperado a partir de <https://books.google.hn/books?id=EfaiWXptOxEC&pg=PA73&lpg=PA73&dq=Este+coeficiente+analiza+concretamente+la+consistencia+interna+de+la+escala+como+una+dimensi%C3%B3n+de+su+fiabilidad+mediante+el+c%C3%A1lculo+de+la+correlaci%C3%B3n+entre+los+%C3%ADtems+de+la+escala&source=bl&ots=gYHf3UcjY&sig=Vtux4pNueo3mPctfKQo32K1XNDY&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOhdKI09rXAhUIeAKHSTICv0Q6AEIJDA#v=onepage&q=Este%20coeficiente%20analiza%20concretamente%20la%20consistencia%20interna%20de%20la%20escala%20como%20una%20dimensi%C3%B3n%20de%20su%20fiabilidad%20mediante%20el%20c%C3%A1lculo%20de%20la%20correlaci%C3%B3n%20entre%20los%20%C3%ADtems%20de%20la%20escala&f=false>

OCDE. (2005). Educación financiera. Recuperado a partir de

[http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_contenttask=view&id=283&Itemid=81](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_contenttask=view&id=283&Itemid=81)

Ortiz Soto, O. L. (2001). *El Dinero la teoría, la política y las instituciones* (1.a ed.). México:

Facultad de Economía, UNAM. Recuperado a partir de <https://books.google.hn/books?id=3jEFjaHPM8MC&pg=PA141&dq=ahorro+de+dinero&hl=es&sa=X&ved=0CDQQ6AEwBWoVChMI9a2xpuDwyAIVxjMmCh1nFQ7-#v=onepage&q=ahorro%20de%20dinero&f=false>

Poder Ejecutivo. (2017). Reforma de la Ley de Tarjeta de Crédito. Recuperado a partir de

<http://www.poderjudicial.gob.hn/CEDIJ/Leyes/Documents/DecretoNo572017ReformasLeyTarjetasDeCredito.pdf>

- Prensa, L. (2017, julio 20). Aprobadas reformas a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Reguant Alvarez, M., & Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Universidad de Barcelona, Barcelona, España, España. Recuperado a partir de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>
- Rojas Suarez, L. (2006, junio). El acceso a los Servicios Bancarios en America Latina: Identificación de Obstaculos y Recomendaciones. Center for Global Development.
- Rosales Posas, R. (s. f.). *Formulación y evaluación de Proyectos*.
- Rosario Diaz, J. (2010). *El dinero plástico*. Almería.
- Sandoval Lopez, R. (1991). *Tarjeta de crédito bancaria*. Santiago de Chile: Juridica de Chile. Recuperado a partir de [https://books.google.hn/books?id=\\_eRTStEMmLkC&printsec=frontcover&dq=que+es+tarjeta+de+cr%C3%A9dito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiFoOnJqZ\\_XAhXGQCYKHSplCPwQ6AEIJDA#v=onepage&q=que%20es%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito&f=false](https://books.google.hn/books?id=_eRTStEMmLkC&printsec=frontcover&dq=que+es+tarjeta+de+cr%C3%A9dito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiFoOnJqZ_XAhXGQCYKHSplCPwQ6AEIJDA#v=onepage&q=que%20es%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito&f=false)
- Umanzor Interiano, J. M., & Rios Martinez, F. M. (2016). *Evaluación de la Reforma de la Ley de Tarjeta de Crédito, San Pedro Sula*. UNITEC, San Pedro Sula, Cortés.
- Vargas Jimenez, I. (2012). *La Entrevista en la Investigación Cualitativa: Nuevas Tendencias y Retos* (Vol. Volumen 3). Costa Rica.
- Vidales Rubi, L. (2003). *Glosario de términos financieros* (Primera Edición). Mexicali, Baja California: Plaza y Valdes. Recuperado a partir de [https://books.google.hn/books?id=Z\\_Eyqx6XPqYC&pg=PA324&dq=concepto+de+pago+m%C3%ADnimo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjK\\_fuJk93XAhVLMd8KHU1dCvoQ6AEIJDA#v=onepage&q=pago%20m%C3%ADnimo&f=false](https://books.google.hn/books?id=Z_Eyqx6XPqYC&pg=PA324&dq=concepto+de+pago+m%C3%ADnimo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjK_fuJk93XAhVLMd8KHU1dCvoQ6AEIJDA#v=onepage&q=pago%20m%C3%ADnimo&f=false)

Vigil, por Á. (2017, enero 16). Visa y el origen de las tarjetas de crédito. Recuperado 8 de diciembre de 2017, a partir de <http://www.weimark.es/brann/visa-y-el-origen-de-las-tarjetas-de-credito/>

Wordpress. (2007, noviembre 14). Historia de las tarjetas de crédito: Origen de la tarjeta Visa. Recuperado 8 de diciembre de 2017, a partir de <https://tarjetasdecredito.wordpress.com/2007/11/14/historia-de-las-tarjetas-de-credito-origen-de-la-tarjeta-visa/>

Zepeda Peña, Z. C. (s. f.). *Ley del Sistema de tarjetas de crédito* (Asamblea Legislativa). El Salvador. Recuperado a partir de [www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/8865/download](http://www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/8865/download)

## ANEXOS

### ANEXO 1. CUESTIONARIO (ENCUESTA)

#### Percepción de la Reforma de la Ley de tarjeta de Crédito

Buen día, somos estudiantes de maestría de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y estamos realizando una investigación sobre el Impacto de la reforma de la ley de tarjeta de crédito en los emisores en San Pedro Sula. Agradeceríamos su participación voluntaria para contestar este cuestionario, los datos serán manejados de forma confidencial.

De antemano muchas gracias por su participación!

#### Parte N. 1

##### Sexo \*

Masculino

Femenino

##### Edad \*

- De 18 a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 a 45 años
- De 46 a 55 años
- Mayor de 56 años

##### Nivel Educativo actual \*

Primaria

Secundaria

Pregrado

Postgrado

##### ¿Cuánto tiempo tiene de pertenecer a la entidad financiera? \*

- De 0 a 2 años
- De 3 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 10 años o más

## Parte N.2

**¿La institución financiera ha sociabilizado la reforma de la ley de tarjeta de crédito? Si su respuesta es No, favor saltar la siguiente pregunta \***

- sí
- no

**¿Por qué medio de comunicación, su institución financiera ha sociabilizado la reforma de la ley de tarjeta de crédito? (Selección múltiple)**

- Correo electrónico
- Mensajes de texto
- Redes sociales
- Prensa
- Estados de cuenta
- Otros

**Con el efecto de la reforma de la ley de tarjeta de crédito considera: ¿Qué el uso de tarjetas va aumentar en sus clientes actuales o futuros? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Considera que con la reducción de la tasa de interés aumentará la colocación de tarjeta de crédito? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si



**¿Considera usted que la reducción de la tasa de interés afectará la bancarización? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Considera que la reforma de ley de tarjetas de crédito ocasionará cambios en las políticas crediticias para los clientes actuales o futuros? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Considera que se verá afectado el ingreso mínimo requerido para el otorgamiento de una tarjeta de crédito? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Cree usted que aumentará la restricción en el nivel de endeudamiento del solicitante para poder optar a una tarjeta de crédito? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Creen que de efectuarse cambios en sus políticas crediticias, se reducirá el número de tarjetahabientes? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Cuentan con un programa de educación financiera sobre el uso de tarjetas de crédito? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Cuentan con un programa de beneficios adicionales en las tarjetas de crédito? Si su respuesta es Definitivamente No, favor saltar la siguiente pregunta \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Considera que estos beneficios se verán afectados con la reforma de la ley de tarjeta de crédito? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Considera usted que los beneficios de acumulación de millas y puntos se verán afectados con la reforma de la ley de tarjetas de créditos? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

**¿Cree usted que el beneficio de Extrafinanciamientos con 0% de interés se verá afectado con la reforma de la ley de tarjetas de créditos? \***

- Definitivamente no
- Probablemente no
- Indeciso
- Probablemente si
- Definitivamente si

## ANEXO 2. REFORMA DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO

Sección A Acuerdos y Leyes

REPÚBLICA DE HONDURAS - TEGUCIGALPA, M. D. C., 4 DE AGOSTO DEL 2017 No. 34,408 La Gaceta

### Poder Legislativo

DECRETO No. 57-2017

EL CONGRESO NACIONAL,

**CONSIDERANDO:** Que el Estado reconoce, garantiza y fomenta las libertades de consumo, ahorro, inversión, ocupación, iniciativa, comercio, industria, contratación, de empresa y cualesquiera otras que emanen de los principios que informan la Constitución de la República. Sin embargo, el ejercicio de dichas libertades no podrá ser contrario al interés social ni lesivo a la moral, la salud o la seguridad pública.

**CONSIDERANDO:** Que la libre competencia es la situación en la cual existen las condiciones para que cualquier agente económico, sea oferente o demandante, tenga completa libertad de participar del mercado y quienes están dentro de el no tengan la posibilidad, tanto individualmente como en colusión con otros, de imponer alguna condición en las relaciones de intercambio que afecte el funcionamiento eficiente del mercado.

**CONSIDERANDO:** Que es obligación del Estado proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores estableciendo reglas en las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para la adquisición de bienes y servicios, disponiendo los procedimientos aplicables, derechos, obligaciones, las infracciones y sanciones en dicha materia.

**CONSIDERANDO:** Que mediante Decreto No.106-2006 de fecha 31 de Agosto de 2006, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de Octubre de 2006, se aprobó la Ley de Tarjetas de Crédito, reformado mediante Decreto No.33-2013 de fecha 7 de Marzo de 2013, publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" el 5 de Abril de 2013.

**CONSIDERANDO:** Que la tarjeta de crédito y otras formas electrónicas similares, forman parte de un esquema de facilidades crediticias, de uso masivo, las que contribuyen al bienestar de la economía, siempre y cuando dichas facilidades

sean ofrecidas responsablemente por los Emisores y utilizadas adecuadamente por los Tarjeta-Habientes.

**CONSIDERANDO:** Que para promover el sano desarrollo del sistema financiero y proteger los intereses del público, es necesario establecer la manera en que los emisores de tarjetas de crédito deben determinar el importe del pago mínimo que solicitan a los Tarjeta-Habientes en cada periodo, mediante la incorporación de una fórmula que propicie que con cada pago mínimo se amortice parte del principal del crédito, a fin de procurar que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

**CONSIDERANDO:** Que en el ofrecimiento de tarjetas de crédito es necesario evaluar las necesidades así como la capacidad de pago de los Tarjeta-Habientes, antes de otorgar la facilidad crediticia, con el fin de evitar el sobreendeudamiento, asegurando en todo momento un trato justo y con respeto, sin que la necesidad del cliente se convierta en una oportunidad para sobre endeudarlo y consecuentemente, deteriorar su calidad de vida, historial crediticio y posibilidad de acceder a otros créditos.

**CONSIDERANDO:** Que es necesario que los mecanismos ofrecidos por los Emisores de Tarjetas de Crédito para refinanciar las deudas de los Tarjeta-Habientes sean transparentes, accesibles, fáciles de entender, eficientes y cumplan con el objetivo de aliviar en un plazo razonable el endeudamiento de los clientes.

**CONSIDERANDO:** Que de conformidad al Artículo 205 Atribución 1 de la Constitución de la República es potestad del Congreso Nacional: crear, decretar, interpretar, reformar y derogar las leyes.

**POR TANTO,**

**D E C R E T A:**

**ARTÍCULO 1.-** Reformar los artículos 34 y 44 del Decreto No.106-2006, de fecha 31 de Agosto de 2006, publicado en

el Diario Oficial La Gaceta No.31,135 del 23 de Octubre de 2006, que contiene la **LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO**; y asimismo, reformar los artículos 4, 31, 32 y 33 del Decreto No.33-2013, de fecha 7 de marzo de 2013, publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” No.33,091 de fecha 5 de Abril de 2013, que contiene las reformas a la referida Ley; los cuales deben leerse de la manera siguiente:

“**ARTÍCULO 34.-** Las tasas de interés aplicables sobre Tarjetas de Crédito deben convertirse a su equivalente anual y aplicarse al saldo a financiar en cada período de pago y para su efectividad debe notificarse en el estado de cuenta correspondiente.

En caso de incrementos en las tasas de interés, el emisor debe notificarlos al Tarjeta-Habiente en el estado de cuenta anterior al período de pago al cual deba aplicarse. Cuando el Tarjeta-Habiente no esté de acuerdo con dicho incremento, tiene derecho a solicitar la cancelación de la tarjeta de crédito conforme a lo establecido en la presente Ley.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe emitir las normas que sean requeridas en el contexto de esta Ley, de tal forma que las tasas de interés, cargos y comisiones cobradas a través de los contratos de tarjetas de crédito respondan a los mejores intereses de país en cuanto al financiamiento de sectores estratégicos, a la inclusión financiera con dignidad, a la competitividad del mercado y a las mejores prácticas y estándares técnicos que internacionalmente rigen la materia; debiendo vigilar además que las primas de seguro y sus comisiones de intermediación cumplan el principio de equidad, suficiencia y moderación respecto al riesgo cubierto y parámetros de mercado.

El límite máximo de referencia para el cálculo de la tasa de interés de los contratos de tarjetas de crédito en moneda nacional se aplicara como base la Tasa de Interés Anual Promedio Ponderado Nominal Activa sobre préstamos en moneda nacional del Sistema Financiero Nacional del mes

anterior publicada por el Banco Central de Honduras (BCH) multiplicado por 2.6825633383 veces. Este interés nunca no podrá ser mayor del cincuenta y cuatro por ciento (54%).

El cálculo de la tasa de interés en moneda extranjera no podrá ser superior a la tasa de interés en moneda nacional calculado en el párrafo anterior.

Estas son las tasas máximas de interés, que son base de referencia para la realización de las operaciones financieras de los prestamistas no bancarios que se dediquen al financiamiento de bienes y servicios o de dinero, a las cuales se aplicará lo dispuesto en el Artículo 1 del Decreto No.100 de fecha Dieciséis de Julio del año 1962, las cuales se reflejarán y calcularán automáticamente mes a mes en los contratos suscritos entre el Sistema Financiero Nacional, los prestamistas no bancarios, los tarjeta- habientes o prestatarios.

Constituye delito de Usura, toda transacción comercial y financiera efectuada por parte de las instituciones del Sistema Financiero Nacional y prestamistas no bancarios cuando aplique seis (6) puntos arriba de la tasa promedio máxima de consumo que publique la autoridad competente.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe verificar la aplicación correcta de la presente Ley y su Reglamentación, debiendo sancionar a los infractores por los cobros o cálculos incorrectos efectuados en perjuicio de los Tarjeta-Habientes, con multas correlacionadas a la ganancia obtenida indebidamente y/o pérdida ocasionada; lo anterior sin perjuicio de la devolución de valores cobrados en exceso a los afectados”.

“**ARTÍCULO 44.-** Se prohíbe a los establecimientos comerciales aplicar recargos que encarezcan el precio de los bienes y servicios para compensar las comisiones que deban pagar a la sociedad emisora de la tarjeta de crédito o débito. Asimismo, se prohíbe a los establecimientos comerciales afiliados adoptar prácticas discriminatorias como consecuencia de la realización de pagos utilizando la tarjeta de crédito o débito en vez de efectivo, particularmente los referidos a

descuentos, ofertas y promociones. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) mediante norma debe regular y asegurar que las comisiones cobradas por las emisoras a los comercios afiliados por la utilización de la tarjeta como medio de pago, en ningún caso podrán ser superiores al cuatro por ciento (4%) por ciento del saldo de la compra.

Si se detectaren...

Si recibida la resolución por parte de los emisores responsables, éstos no proceden a la no desafiliación del establecimiento comercial infractor, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) les impondrá una multa de hasta veinte (20) salarios mínimos. Si el establecimiento comercial es afiliado por un emisor, operador o comercializador durante el mismo período de desafiliación, se le impondrá la misma sanción.

Los establecimientos...

Los documentos....

Las sociedades emisoras...

Los establecimientos comerciales... ”

“ARTÍCULO 4.- Únicamente están facultados para emitir tarjetas de crédito en el territorio nacional, los bancos y las sociedades emisoras, debidamente autorizadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito debidamente autorizadas por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), podrán emitir tarjetas de débito y crédito conforme lo dispuesto en la presente Ley, y previa no objeción de la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito dependiente de dicho Consejo”.

“ARTÍCULO 31.- Los contratos de...

Sin perjuicio de lo...:

- 1) Las que sean contrarias, modifiquen o declaren en suspenso disposiciones o condiciones establecidas en esta Ley y demás normas aplicables a las tarjetas de crédito;
- 2) Las que faculden al Emisor a modificar las condiciones de los contratos, estableciendo cargos, comisiones o primas adicionales no pactadas con el Tarjeta-Habiente, en el marco de lo establecido en la presente Ley;
- 3) Las que establezcan cargos o penalidades por cancelación del contrato, administración de créditos, emisión, impresión o envío de información por medio de correo electrónico, gestión de cobranza; renovación o vencimiento del plástico; activación de la cuenta, reposición por daño; caducidad o terminación del contrato, cargos por no utilización de la tarjeta o cualquier cargo adicional similar a estos independientemente de su denominación.

Los cargos por rehabilitación de cuenta, serán regulados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS);

- 4) ...;
- 5) ...;
- 6) ...;
- 7) ...;
- 8) ...;
- 9) Las que establezcan o impliquen la disminución o pérdida de servicios, beneficios o premios computados a favor del Tarjeta-Habiente sin previo aviso y notificación comprobada a éste, conforme a lo dispuesto en la presente Ley; y,
- 10) Cualquier otra cláusula contraria a lo dispuesto en la presente Ley o en el resto de la legislación aplicable.

Se prohíbe a las instituciones reguladas en esta Ley, imponer a los Tarjeta-Habientes y a sus garantes la obligación de suscribir documentos adicionales, adenda o anexos donde no se especifique el monto líquido de la

obligación real o que contengan cargos que correspondan a Costos por Servicios Operativos”.

“ARTÍCULO 32.- La Sociedad...

Cuando el Tarjeta-Habiente de su consentimiento para incorporar algún cargo por otros servicios ofrecidos como ser beneficios, seguros varios que no fueren incluidos en el contrato por ser incorporados posterior a su suscripción, el Tarjeta-Habiente deberá expresar su consentimiento mediante autorización escrita o medios electrónicos que compruebe claramente su anuencia. Sin perjuicio de que el Emisor de la tarjeta de crédito debe documentar los términos o condiciones del servicio y el consentimiento del Tarjeta-Habiente, debiendo entregar a éste último copia de dicho documento.

En ningún caso, el silencio por parte del Tarjeta-Habiente puede ser interpretado como señal de aceptación.

Las pólizas de seguros que sean requeridas para cubrir el riesgo asociado a la operación de las Tarjetas de Crédito, deben ser contratadas por el emisor con Instituciones de Seguros autorizadas, atendiendo las normas que para tales efectos emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS). Las primas del seguro de fraude de sus tarjetas de crédito serán consideradas como Costos por Servicios Operativos a cargo del emisor.

“ARTÍCULO 33.- La vigencia de los contratos de apertura de una línea de crédito debe ser acordada por las partes; el plazo de vigencia de la tarjeta de crédito, como instrumento dispositivo del crédito concedido, será establecido por la sociedad emisora, sin que el vencimiento de la misma implique, de forma automática, el vencimiento del plazo establecido en el contrato de crédito.

Cuando el Tarjeta-Habiente, manifieste expresamente al emisor la voluntad de dar por terminado antes de que venza el contrato de línea de crédito disponible en la tarjeta de crédito, dicha decisión una vez cancelado los saldos adeudados no generarán cargo o penalidad alguna. El Emisor está en la obligación de extender el finiquito respectivo, de forma

gratuita, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago del monto adeudado.

**ARTÍCULO 2.-** Adicionar los artículos 32-A, 33-A, 33-B, 33-C, 33-D, 38-A y 38-B, del Decreto No.106-2006 de fecha 31 de Agosto de 2006, publicado en el Diario Oficial La Gaceta No.31,135, del 23 de Octubre de 2006, que contiene la **LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO**, los cuales en adelante se deben leer de la manera siguiente:

“**ARTÍCULO 32-A.-** Es obligación de los emisores de tarjetas de crédito informar al Tarjeta-Habiente las políticas y condiciones asociadas a los planes de lealtad al inicio de la relación contractual; así como enviarle mensualmente el detalle de los beneficios acumulados.

Siempre y cuando el Tarjeta-Habiente cumpla sus obligaciones debe gozar de los beneficios.

Se prohíbe a las instituciones del Sistema Financiero Nacional, que otorgan beneficios de planes de lealtad, puntos, millas u otros beneficios acumulados; penalizar, disminuir o cancelar los saldos acumulados de estos beneficios adquiridos por los Tarjeta-Habiente, salvo que éstos hayan caducado o prescrito.

“**ARTÍCULO 33-A.-** Cada emisor es responsable de conocer y documentar la capacidad de pago del tarjeta-habiente previo a suscribir contrato de tarjeta de crédito, o al realizar modificaciones a las condiciones establecidas en el mismo, a fin de que el límite máximo de crédito corresponda a la real capacidad de pago amortizable por el Tarjeta-Habiente.

Cuando el Tarjeta-Habiente presente dificultades para hacer frente a las obligaciones de tarjeta de crédito, por morosidad o impago, podrá presentarse en las oficinas del emisor a fin de gestionar un arreglo de pago por cancelación de tarjetas de crédito, para lo cual el emisor deberá suscribir, en un plazo no mayor de cinco (5) días contados a partir de la solicitud correspondiente, el respectivo contrato con el Tarjeta-Habiente, en el cual se documentará el traslado del saldo adeudado a la fecha a un préstamo personal y simultáneamente

tendrá que cancelar todas las tarjetas de crédito que el Tarjeta-Habiente mantenga en la sociedad emisora.

Al transferir el saldo de la línea de crédito de la tarjeta a un préstamo personal a nombre del Tarjeta-Habiente, los gastos de cierre, administrativos, operativos y legales no pueden ser superiores al uno por ciento (1%) del valor a financiar y la tasa de interés nominal, sobre saldos insolutos, no puede exceder de uno punto veinticinco (1.25) veces la tasa activa promedio ponderada de las tasas anuales de interés nominales del Sistema Financiero Nacional publicada por el Banco Central de Honduras.

En ningún caso la tasa de interés del préstamo proporcional que se va a conceder va ser superior a la tasa de interés que se aplique o que se aplicaba al usuario de la tarjeta de crédito.

Los emisores de tarjetas de crédito no deben cobrar ninguna comisión o prima a los Tarjeta-Habientes como requisito para gozar del beneficio de arreglo de pago, ni exigir ninguna documentación adicional a la obtenida del Tarjeta-Habiente cuando se le otorgó su tarjeta de crédito.

El plazo que otorgará el emisor al Tarjeta-Habiente será de hasta sesenta (60) meses según la conveniencia y capacidad de pago del Tarjeta-Habiente y debe entregar sin ningún recargo una tabla de amortización que establezca detalladamente las fechas máximas y montos de cada pago, los abonos correspondientes a capital e intereses y el saldo resultante al final de cada período de pago. El Tarjeta-Habiente puede realizar pagos anticipados, sin penalización alguna.

Los créditos otorgados a los clientes beneficiarios del presente Artículo deben ser identificados en la Central de Información Crediticia como readecuación o refinanciamiento según corresponda al caso; conservando la categoría de riesgo que mantenía al momento de formalizarse el arreglo de pago.

Dicha categoría debe ser modificada conforme a los criterios establecidos en las Normas para la Evaluación y Clasificación de Cartera.

Para tal efecto, corresponderá a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), mantener en la central de información crediticia la información que sea necesaria para que las instituciones financieras conozcan los casos de Tarjeta-Habientes que tengan proceso de readecuación y/o refinanciamiento de su deuda.

Queda prohibido al Emisor otorgar una nueva tarjeta de crédito hasta que el deudor beneficiario haya pagado al menos dos terceras partes (2/3) del saldo del préstamo personal, siempre y cuando cuente con la capacidad de pago correspondiente. Dicha restricción aplica para el resto de emisores que quieran otorgar o ampliar límites de créditos a estos clientes. Para tales efectos la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe proveer la información a los emisores de tarjetas de crédito para el cumplimiento de lo establecido.

Los emisores de tarjeta de crédito deben dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior, en el caso de cancelación de tarjeta de crédito mediante los mecanismos de consolidación de deudas que se establezcan.

En caso de que la condición financiera del deudor beneficiario mejorara, se le puede dar el beneficio o la calificación de poder optar antes del vencimiento de las dos terceras (2/3) partes del préstamo que se le fue otorgado como línea de crédito personal.

El emisor, agencia de cobranza, centro de llamada y cualquier otra sociedad mercantil que sea contratada vía tercerización deberá respetar los criterios establecidos en esta Ley, para efectos de evitar el acoso u hostigamiento en la cobranza



y observar la normativa que para efecto también emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Una vez cubiertas o cumplidas las obligaciones de pago del préstamo personal, la sociedad emisora de tarjetas de crédito debe otorgar un finiquito de forma gratuita, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles”.

“ARTÍCULO 33-B.- Cuando el Tarjeta-Habiente durante seis (6) meses consecutivos u ocho (8) meses alternos de los últimos doce (12) meses sólo efectúe abonos menores o iguales al pago mínimo pero que no represente más del treinta por ciento (30%) de la obligación total, el emisor debe informar a éste que puede someterse al procedimiento de arreglo de pago establecido en el Artículo anterior, debiendo dejar evidencia de dicha gestión.

Las instituciones del Sistema Financiero Nacional que incumplan esta disposición serán sancionadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)”.

“ARTÍCULO 33-C.- El pago mínimo establecido por el Emisor debe incluir: La totalidad de los intereses, comisiones y cargos no financiados, más una proporción del saldo de capital vigente no menor al uno punto seis por ciento (1.6%), más el capital vencido de los pagos mínimos de los meses anteriores. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) debe reglamentar en un término de treinta (30) días, el procedimiento técnico a aplicar en sus modificaciones y porcentajes.

Los cargos no financiados tienen prelación de pago después de los intereses corrientes y moratorios y no generarán intereses en ningún momento.

Para tales efectos se considerarán cargos no financiados la comisión por retiro de efectivo en ventanilla o cajero

automático, membresía y cualquier otro cargo que a criterio de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) puedan ser clasificados como tal”.

“ARTÍCULO 33-D.- Los Emisores mantendrán un período de un (1) mes calendario entre las fechas de corte. La fecha límite de pago no debe ser menor de veinte (20) días calendario a partir del día siguiente a la fecha de corte”.

“ARTÍCULO 38-A.- Se prohíbe a los emisores de tarjeta de crédito:

- 1) Sin autorización expresa del Tarjeta-Habiente, cargar cuotas de préstamos, financiamientos o extrafinanciamientos de cualquier tipo en las tarjetas de crédito;
- 2) Sin autorización expresa del Tarjeta-Habiente, permitir excesos del límite de la línea de crédito autorizada mediante el contrato suscrito entre el Tarjeta-Habiente y el Emisor por consumos y retiros de efectivo permitidos por éste, conocidos como sobregiros;
- 3) Realizar cargos por rehabilitación de la línea de crédito por incumplimiento de pago, fuera de lo establecido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS);
- 4) Aumento de la línea de crédito, sin consentimiento expreso del Tarjeta-Habiente y análisis de la capacidad de pago de éste;
- 5) Cobrar nuevos cargos en concepto de comisiones por servicio que no hubieren sido incorporados al contrato o incrementar los cargos por comisiones ya pactadas, a menos que hayan sido autorizados expresamente por el Tarjeta-Habiente; y,

6) Ofrecer cualquier producto o servicios financieros a los Tarjeta-Habientes por medio de mensajes de texto y llamadas telefónicas, sin previa autorización del cliente”.

“ARTÍCULO 38-B.- El límite de crédito otorgado al Tarjeta-Habiente no debe exceder de cuatro (4) veces sus ingresos brutos.

El incumplimiento a esta disposición será tipificado como una falta grave y sancionado de conformidad al Reglamento de Sanciones aprobado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)”.

ARTÍCULO 3.- En virtud de las atribuciones contenidas en su Ley, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) emitirá el respectivo Reglamento, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente Ley en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Para lo anterior tomará en cuenta las prácticas, usos y costumbres nacionales e internacionales, velando porque las normas que se incorporen garanticen los derechos de todos los participantes y la transparencia de las operaciones reguladas en la Ley de Tarjetas de Crédito y sus reformas.

ARTÍCULO 4.- En el caso de los Tarjeta-Habientes que estén al día y no presenten incumplimiento de pago, no se podrán cancelar sus contratos de tarjetas de crédito de manera arbitraria o unilateral, ni disminuir el límite de crédito de los mismos, ni los saldos acumulados en planes de lealtad, millas, puntos u otros beneficios que han sido adquiridos, salvo que éstos hayan caducado o prescrito.

Las instituciones del Sistema Financiero Nacional que incumplan esta disposición serán sancionadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

ARTÍCULO 5.- El presente Decreto entra en vigencia sesenta (60) días después de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, en el Salón de Sesiones del Congreso Nacional, a los Veinte días del mes de julio de dos mil diecisiete.

**MAURICIO OLIVA HERRERA**  
PRESIDENTE

**MARIO ALONSO PÉREZ LÓPEZ**  
SECRETARIO

**ROMAN VILLEDA AGUILAR**  
SECRETARIO

Al Poder Ejecutivo  
Por Tanto: Ejecútese.

Tegucigalpa, M.D.C., 3 de agosto de 2017

**JUAN ORLANDO HERNÁNDEZ ALVARADO**  
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

**EL SECRETARIO DE ESTADO EN EL DESPACHO**  
**DE FINANZAS**  
**WILFREDO CERRATO**