



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**INFLUENCIA DE LAS FINANZAS CONDUCTUALES EN EL
USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

SUSTENTADO POR:

**JUNIOR RIGOBERTO MERLO OVIEDO
MANUEL DE JESÚS SUAZO CHAVARRÍA**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

MÁSTER EN FINANZAS

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C.A.

MAYO 2021

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICA

DESIREE TEJADA CALVO

VICEPRESIDENTE UNITEC, CAMPUS S.P.S

CARLA MARÍA PANTOJA

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY

**INFLUENCIA DE LAS FINANZAS CONDUCTUALES EN EL
USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

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

**ASESOR METODOLÓGICO
ABEL EDGARDO SALAZAR MEJÍA**

**ASESOR TEMÁTICO
RICARDO ENRIQUE YONES**

MIEMBROS DE LA TERNA

**LISETTE CÁRCAMO
RUTH LARA
HÉCTOR PERDOMO**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2021

JUNIOR RIGOBERTO MERLO OVIEDO
MANUEL DE JESÚS SUAZO CHAVARRÍA

Todos los derechos reservados



FACULTAD DE POSTGRADO
INFLUENCIA DE LAS FINANZAS CONDUCTUALES EN EL USO DE LAS
TARJETAS DE CRÉDITO

AUTORES:

JUNIOR RIGOBERTO MERLO OVIEDO
MANUEL DE JESÚS SUAZO CHAVARRÍA

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito interpretar si conocer de las finanzas conductuales puede ser un factor importante que estimule el buen uso de las tarjetas de crédito. Esta investigación tiene como objetivo determinar el papel que juegan las finanzas conductuales en el estudio sobre el uso irracional de tarjetas de créditos. Este objetivo surge debido a que en la actualidad en Honduras existen altos índices de morosidad por el uso inadecuado de las tarjetas de crédito. La hipótesis de la investigación sostiene que las Finanzas Conductuales y sus sesgos cognitivos tales como el raciocinio, la ilusión de la habilidad, la experiencia y la aversión al riesgo son elementos teóricos que pueden ser aplicados para el buen uso de las tarjetas de crédito. Para la investigación se implementó una metodología con enfoque cualitativo con un diseño basado en la teoría fundamentada, con diseño transversal y de alcance descriptivo, utilizando como técnica de investigación el cuestionario de entrevista semiestructurada. Se identificó que los sesgos cognitivos planteados por la Finanzas Conductuales son aplicables al estudio del uso irracional de tarjetas de créditos. Siendo la ilusión de habilidad el principal factor que influye negativamente en el uso irracional. Se recomienda implementar un proyecto de educación financiera dirigido a usuarios de tarjetas de crédito.

Palabras claves: Finanzas Conductuales, tarjeta de crédito, tasa de morosidad, crédito, uso irracional



POSTGRADUATE FACULTY

INFLUENCE OF BEHAVIORAL FINANCE ON THE USE OF

CREDIT CARDS

BY:

JUNIOR RIGOBERTO MERLO OVIEDO

MANUEL DE JESÚS SUAZO CHAVARRÍA

ABSTRACT

The present research aims to interpret whether knowing about behavioral finances can be an important factor that stimulates the good use of credit cards. This research aims to determine the role that behavioral finance plays in the study of the irrational use of credit cards. This objective arises because at present in Honduras there are high delinquency rates due to the inappropriate use of credit cards. The research hypothesis holds that Behavioral Finance and its cognitive biases such as reasoning, the illusion of skill, experience and aversion to risk are theoretical elements that can be applied to the proper use of credit cards. For the research, a qualitative approach methodology was implemented with a design based on grounded theory, with a cross-sectional design and a descriptive scope, using the qualitative interview questionnaire as a research technique. It was identified that the cognitive biases raised by Behavioral Finance are applicable to the study of the irrational use of credit cards. Being the illusion of skill the main factor that negatively influences irrational use. It is recommended to implement a financial education project aimed at credit card users

Keywords: Behavioral Finance, credit card, delinquency rate, credit, irrational use

DEDICATORIA

No hay palabras suficientes para expresar la gratitud para con las personas que siempre estuvieron presentes durante este duro pero hermoso proceso. A mi madre, Alma Maribel Chavarría Gonzales por estar ahí siempre con su corazón dedicado a mí y enseñarme la vida desde su perspectiva de amor, por sus palabras de aliento que siempre fueron esenciales para tener paciencia y nunca dejar de perseverar. A mi padre, Manuel de Jesús Suazo Zelaya por su amor, invaluable apoyo, confianza y sus sabios consejos mostrándome siempre el camino del esfuerzo, rectitud y valores profesionales. A mi esposa e hija, María Suyapa Chavarría Maradiaga y Luna Valeria Suazo Chavarría, que son el motor que me impulsa a seguir logrando metas trazadas, también por siempre ofrecerme a cada momento ese abrazo necesario de amor. A mi compañero y amigo Junior Rigoberto Merlo Oviedo, por poner siempre su esmero, compromiso y profesionalismo.

MANUEL DE JESÚS SUAZO CHAVARRÍA

A Dios, primeramente, por proveer los recursos y permitirme culminar esta meta. Por su respaldo incondicional durante todo el proceso de maestría.

A mi esposa Ana Gladys Avelar por su apoyo constante, palabras de aliento, paciencia y comprensión durante el proceso de maestría. A mis hijos David Merlo, Samuel Merlo y a mi madre Gilda Oviedo por sus palabras de perseverancia y determinación.

A Manuel de Jesús Suazo Chavarría por su esfuerzo y entusiasmo por completar con éxito esta valiosa investigación.

JUNIOR RIGOBERTO MERLO OVIEDO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC, Campus San Pedro Sula, por darnos la oportunidad de realizar nuestros estudios de posgrado.

A los catedráticos por darnos ese conocimiento necesario para culminar este proceso y mostrar siempre gran profesionalismo y esfuerzo.

A nuestro asesor metodológico Abel Edgardo Salazar y nuestro asesor temático Ricardo Enrique Yones, quienes fueron personas fundamentales demostrando un gran compromiso y dedicación en su labor de guía durante todo el proceso de esta investigación. También, gracias por sus consejos y motivación continua a buscar siempre la excelencia profesional, personal y académica.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.2.1 INVESTIGACIONES PREVIAS	6
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	7
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	9
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	12
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	12
2.1.2 ANÁLISIS MICROENTORNO	23
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO	24
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO	26
2.2.1 EL CRÉDITO.....	26
2.2.1.1 EL CRÉDITO REVOLVENTE	26
2.2.2 EL INTERÉS.....	27
2.2.2.1 INTERÉS MORATORIO	28
2.2.3 TARJETA DE CRÉDITO.....	28
2.2.3.1 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO...29	
2.2.4 FINANZAS CONDUCTUALES	30
2.2.4.1 EL EXCESO DE CONFIANZA Y ESPEJISMO DE CONTROL.....	31
2.2.4.2 EL PENSAMIENTO ILUSORIO	32
2.2.4.3 EXPERIENCIA.....	32
2.2.4.4 EL SESGO DE AUTOCONTROL.....	32
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN	32

2.3.1	VARIABLE DEPENDIENTE	33
2.3.1.1	EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO	34
2.3.2	VARIABLES INDEPENDIENTES.....	34
2.3.2.1	FINANZAS CONDUCTUALES.....	34
2.3.2.2	TARJETAS DE CRÉDITO.....	35
2.3.2.3	EL RACIOCINIO	35
2.3.2.4	EXPERIENCIA.....	35
2.3.2.5	ILUSIÓN DE HABILIDAD	36
2.3.2.6	AVERSIÓN AL RIESGO.....	36
2.4	INSTRUMENTOS	37
2.4.1	PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS	37
2.4.1.1	ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	37
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		39
3.1	CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	39
3.1.1	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	39
3.1	HIPÓTESIS	42
3.2	ENFOQUE Y MÉTODOS	42
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.3.1	POBLACIÓN	44
3.3.2	MUESTRA.....	45
3.3.3	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	46
3.3.4	UNIDAD DE RESPUESTA	46
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS.....	46
3.4.1	TÉCNICAS	46
3.1.1	LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA	46
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	46
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS.....	47
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS	47
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS		49
4.1	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENTREVISTAS.....	50
4.2	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	59

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1 CONCLUSIONES	61
5.2 RECOMENDACIONES	62
CAPÍTULO VI: APLICABILIDAD	64
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	64
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	64
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA	65
6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	65
6.4.1 DESCRIPCIÓN.....	65
6.4.2 DESARROLLO DE LOS ELEMENTOS NECESARIOS	66
6.4.3 MEDIDAS DE CONTROL	67
6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....	69
6.6 CONCORDANCIA SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA.....	71
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	76
GLOSARIO	89
ANEXOS	90
8.1 ANEXO 1. ENTREVISTAS A LOS USUARIOS TARJETAS DE CRÉDITO ...	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cartera de tarjeta de crédito al 30 de junio de 2020 miles de lempiras	5
Tabla 2. Comportamiento de cartera de tarjeta de crédito en millones de lempiras	5
Tabla 3. Número de tarjetas de crédito en circulación 2019.....	23
Tabla 4. Operacionalización de las variables.....	40
Tabla 5. Plan estratégico de la investigación	44
Tabla 6. Desarrollo de los elementos de propuesta.....	66
Tabla 9. Tabla de medición de efectividad y seguimiento Capacitación.....	68
Tabla 10. Cronograma de capacitación Finanzas Conductuales.....	69
Tabla 7. Responsables de implementación propuesta.....	70
Tabla 8. Presupuesto	70
Tabla 11. Concordancia de tesis con propuesta	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tarjetas emitidas por las instituciones bancarias.....	3
Figura 2. Productos de crédito en Honduras	4
Figura 3. Brecha Nivel Endeudamiento actual vs. Endeudamiento ideal.....	8
Figura 4. Países con alto nivel de ingreso y alto crecimiento en transacciones electrónicas	13
Figura 5. Crecimiento de las deudas de consumo en China en proporción al PIB.	14
Figura 6. Proyección del camino de los pagos móviles en China.....	15
Figura 7. Composición de la deuda de hogares en Singapur	16
Figura 8. Crecimiento porcentual de deudas en India.....	17
Figura 9. Deuda promedio de los hogares per cápita en India.....	18
Figura 10. Tarjetas de crédito en la India por cada 100 habitantes.....	18
Figura 11. Contribución al crédito personal en Australia	20
Figura 12. Deuda promedio de tarjetas de crédito de los principales países en el PIB	21
Figura 13. Estadística de deuda promedio por generación	22
Figura 14. Saldo de tarjetas de crédito por sexo en millones de lempiras	24
Figura 15. Concentración del número de tarjetas de crédito por Bancos Comerciales	25
Figura 16. Porcentaje de adultos con algún tipo de crédito	25
Figura 17. Partes de una tarjeta de crédito.	29
Figura 18. Relación entre variable dependiente y variables independientes	33
Figura 19. Diagrama de variables y dimensiones	39
Figura 20. Diseño del esquema metodológico.	43
Figura 21. Muestra seleccionada para el estudio	45
Figura 22. Distribución de la muestra por departamento.....	50
Figura 23. Número de tarjetas de crédito por participante.....	51
Figura 24. Experiencia con las tarjetas de crédito	52
Figura 25. Razonamiento cuando se usan las tarjetas de crédito.....	53
Figura 26. La ilusión de la habilidad determinante en el mal uso de las tarjetas de Crédito	54
Figura 27. La experiencia determinante en el buen uso de las tarjetas de Crédito	55
Figura 28. La aversión al riesgo determinante en el buen o mal uso de Tarjetas de Crédito	56
Figura 29. Influencia de las finanzas conductuales en el uso de tarjetas de crédito	57
Figura 30. Qué diría si le tocara hablar de finanzas conductuales.....	58

Figura 31. Modelo de Evaluación de Kirkpatrick.....67

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este capítulo se detalla el planteamiento de la investigación, que tiene como propósito determinar el nivel de influencia de las finanzas conductuales en el uso irracional de tarjetas de crédito. Este campo de estudio es relativamente nuevo y viene a complementar la teoría clásica de los mercados eficientes. Igualmente, se especifican los antecedentes del problema, la definición del problema, las preguntas de investigación, el objetivo del proyecto y la justificación de la investigación que dan soporte a esta investigación.

1.1 INTRODUCCIÓN

A causa de la constante evolución en el estudio del comportamiento del mercado, han surgido nuevas teorías que desafían los paradigmas clásicos que sostienen que los mercados funcionan sobre bases puramente racionales. En contraposición a éstos, las Finanzas Conductuales incorporan nuevas herramientas que permiten abordar el estudio y/o análisis de las finanzas desde un punto de vista innovador. Esta nueva teoría afirma que los mercados están influenciados por fenómenos psicológicos los cuales restan eficiencia y racionalidad a la toma de decisiones de los inversionistas y que tradicionalmente ha sido defendida por las teorías de los mercados eficientes. Las Finanzas Conductuales son un campo de estudio relativamente nuevo que está adquiriendo mayor relevancia en el establecimiento de nuevas estrategias financieras, a raíz del conocimiento que aportan acerca del comportamiento de las personas y cómo éstas fundamentan sus decisiones financieras.

El propósito de esta investigación es incorporar los conocimientos aportados por las Finanzas Conductuales al estudio del uso irracional de tarjetas de crédito. Las tarjetas de crédito acarrear consecuencias de mora crediticia y de afectación a las finanzas personales en los tarjetahabientes de las principales ciudades de Honduras. Este estudio tendrá una duración de tres meses iniciando a finales del mes de enero de 2021. Para llevarlo a cabo se realizará un estudio cualitativo a través de entrevistas a usuarios de tarjeta de crédito con el objetivo de determinar patrones de conducta que confirmen la influencia y el papel de las finanzas conductuales.

El estudio se llevará a cabo para conocer si las Finanzas Conductuales pueden ser potencialmente incorporadas en la definición de estrategias crediticias innovadoras en la ciudad

de manera que incluyen aspectos conductuales de los tarjetahabientes. La investigación aportará un valor teórico importante que será de utilidad tanto para instituciones financieras como para los tarjetahabientes que hacen uso de este medio de acceso al crédito, principalmente por ser un campo de estudio relativamente nuevo e inexplorado en nuestro país. Sin embargo, es necesario comprobar en primer lugar el papel que la Finanzas Conductuales tienen sobre el estudio de los patrones de uso de tarjeta de crédito.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La adquisición de servicios, bienes y retiros de efectivo son actividades que pueden ejecutarse por medio de un producto financiero denominado tarjetas de crédito, estas actividades solamente pueden efectuarse al margen del límite de crédito aprobado. El efectivo utilizado o los gastos realizados representan deuda y obligan al portador de la tarjeta a devolver al emisor de la deuda. De acuerdo con Carranza S. (6 de agosto de 2018) cerca del 4.4% de los hondureños manejan tarjetas de crédito. De acuerdo con los datos proporcionados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros en su reporte de inclusión financiera en Honduras para el mes de junio del año 2019, indican que para el cierre del periodo 2018 el número de tarjetahabientes ascendió a 395,776 con un saldo total de L21,256.1 millones. De igual forma se considera que la cantidad de tarjetas de crédito en el mercado es de 804,682 y que en promedio, cada tarjetahabiente posee dos tarjetas (CNBS, junio de 2019). Como se visualiza en la Figura 1, el crecimiento en la cantidad de tarjetas emitidas en nuestro país se ha mantenido arriba de las 800,000 unidades en los últimos seis años, y se observa un ligero incremento en el último año según las estadísticas de la CNBS (CNBS, junio de 2019).

A raíz de las condiciones actuales de confinamiento se ha observado que desde julio de 2020 más personas muestran interés en tarjetas de crédito con el objetivo de participar en los procesos de compras online debido a los confinamientos decretados por el gobierno (CentralAmericaData.com, 21 de septiembre de 2020) por lo que, de continuar la tendencia se espera en el uso de las tarjetas de crédito aumente en el 2021.

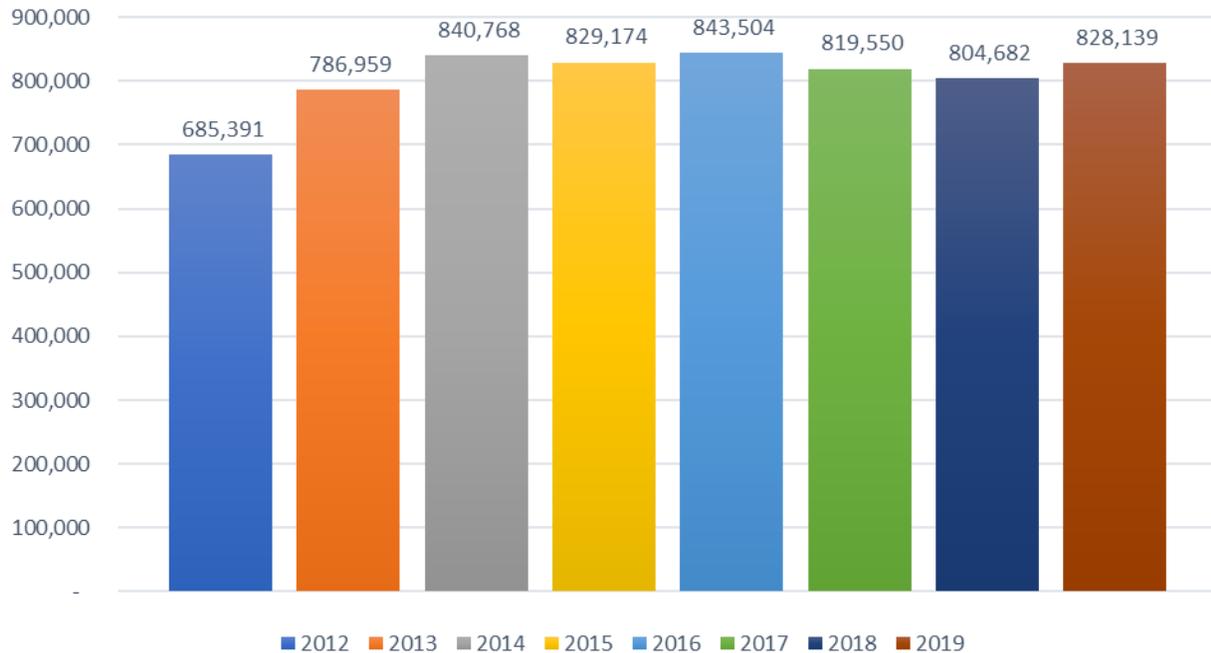


Figura 1. Tarjetas emitidas por las instituciones bancarias

Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBS.

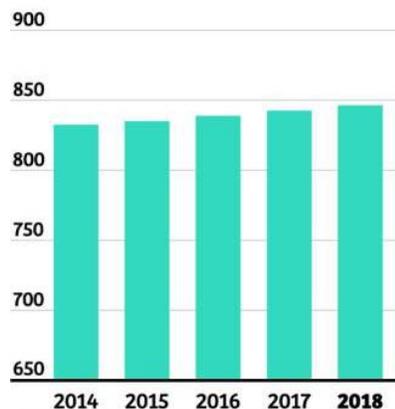
Las tarjetas de crédito están dentro de las principales razones de endeudamiento. Según David D. (4 de septiembre de 2019) la mayoría de las deudas adquiridas en nuestro país provienen de los créditos de consumo y tarjetas de crédito en un 73.5% del total del volumen adeudado por tipo de crédito, tal como se describe gráficamente en la Figura 2. De acuerdo con los datos proporcionados por la CNBS (31 de enero de 2021) la mora en la cartera crediticia tiene una tendencia hacia el alza desde mediados de 2018.

Los efectos del endeudamiento se hicieron mayormente visibles a causa de la pandemia Covid-19 cuando muchas personas que ya tenían deudas con el sistema bancario vieron agravada su situación por el cierre económico por motivo del confinamiento. A raíz de este problema la CNBS se vio en la obligación de aprobar períodos de gracia adicionales en los créditos de consumo y tarjetas de crédito, vivienda y otros (CNBS, 28 de julio de 2020). Partiendo de estos hechos, se comprueba la importancia de establecer un uso racional de las tarjetas de crédito para prevenir consecuencias negativas en la estabilidad financiera familiar.

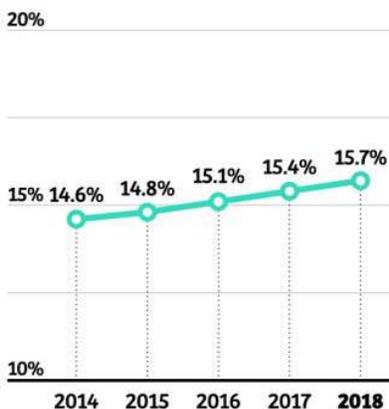
Las instituciones financieras en el país dan créditos a las personas naturales a través de cinco tipos de préstamos: créditos comerciales, microcréditos, créditos de consumo, tarjetas de crédito y créditos para vivienda.

Adultos con algún tipo de crédito

► Cifras en miles de personas



► Cifras en porcentajes



Según tipo de crédito

► 2018



Figura 2. Productos de crédito en Honduras

Fuente: David D. (4 de septiembre de 2019)

A pesar de que el comportamiento del crédito en el año 2020 fue influenciado por los confinamientos decretados por causa de la pandemia Covid-19, se observó un incremento en el nivel de deudas de tarjetas de crédito. A pesar de que muchos tarjetahabientes decidieron no utilizarlas durante el mes de junio de 2020, según Mesa Editorial (17 de agosto de 2020), se identificó un aumento en la morosidad por más de 400 millones de lempiras en relación con diciembre 2019 e incluso febrero de 2020, por lo que la morosidad hasta junio de 2020 fue de 1,433,630 millones de lempiras afectando a los principales emisores como el Banco Central, Banco Atlántida y Ficohsa según se describe en la tabla 1.

La tendencia al endeudamiento es una de las características principales que suelen adoptar muchos usuarios de tarjetas de crédito siendo los gastos de consumo los que lideran la lista. Según Mesa Editorial (15 de noviembre de 2019) existen más de 1.6 millones de hondureños que tienen préstamos de consumo de los cuales 12.2% presentan algún tipo de retraso en los pagos, siendo las tarjetas de crédito parte primordial de estas estadísticas. Por otro lado, las deudas de tarjeta de crédito suelen causar diversos problemas psicológicos cuando están fuera de control. Uno de los

mayores efectos es el estrés que experimentan muchos hogares hondureños según Mesa Editorial (15 de noviembre de 2019).

Tabla 1. Cartera de tarjeta de crédito al 30 de junio de 2020 miles de lempiras

INSTITUCIONES	TOTAL CARTERA ^{1/}	CARTERA EN MORA ^{2/}
	Total	Total
BANCO ATLANTIDA, S.A.	2,982,395.5	352,264.3
BANCO AZTECA DE HONDURAS, S.A.	28,664.1	5,192.7
BANCO DAVIVIENDA HONDURAS, SOCIEDAD ANONIMA	2,020,167.0	70,251.9
BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS, S.A.	11,177,728.5	440,929.7
BANCO DE DESARROLLO RURAL HONDURAS, S.A.	1,020,009.8	103,699.2
BANCO DE OCCIDENTE, S.A.	251,049.1	17,250.3
BANCO DEL PAIS, S.A.	1,708,288.0	41,358.4
BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDURENA, S.A.	5,419,776.1	257,354.8
BANCO HONDURENO DEL CAFE, S.A.	111,808.1	17,763.6
BANCO LAFISE, HONDURAS	365,839.2	16,167.0
BANCO PROMERICA, S.A.	2,808,861.9	111,398.1
TOTAL	27,894,587.3	1,433,630.0

Fuente: Central de Información Crediticia (como se citó en Mesa Editorial, 17 de agosto de 2020)

Tabla 2. Comportamiento de cartera de tarjeta de crédito en millones de lempiras

Fecha	Total Cartera	Cartera en Mora	%Mora
30-06-17	23,302.2	786.6	3.38%
31-12-17	24,154.9	871.7	3.61%
30-06-18	24,623.1	853.3	3.47%
31-12-18	26,466.3	841.3	3.18%
30-06-19	27,341.7	935.3	3.42%
31-12-19	30,038.5	1,063.5	3.54%
30-06-20	27,893.8	1,432.8	5.14%
30-11-20	27,975.8	1,979.7	7.08%

Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBS (30 de noviembre de 2020).

Se estima que la falta de racionalidad en el uso de las tarjetas de crédito es un factor determinante en la elevación de índices de endeudamiento personal, por lo cual se considera que las Finanzas Conductuales son un elemento fundamental que puede influir en el buen uso de las

tarjetas de crédito, debido a que éstas analizan a los tomadores de decisiones financieros desde una perspectiva psicológica.

1.2.1 INVESTIGACIONES PREVIAS

Un primer trabajo corresponde a “La utilización de las tarjetas de crédito como factor de endeudamiento de los hogares” de la autora Freire A. (2019) donde se indica la influencia que genera la posesión de una tarjeta de crédito en el endeudamiento de los hogares. El estudio se basa fundamentalmente en establecer relación entre variables sociodemográficas tales como: condición de pobreza, situación laboral, nivel de educación, ingresos del hogar, número de miembros del hogar versus el nivel de gastos y la tendencia a poseer una tarjeta de crédito. Esta relación se efectuó por medio de un análisis de regresión Logit Binomial mismo que permitió a la investigadora determinar que el uso de tarjetas de crédito tiene una fuerte relación con las condiciones de endeudamiento de los hogares.

Un segundo trabajo denominado: “Educación financiera en la elección de tarjetas de crédito en estudiantes de la Universidad de La Salle”, Bogotá (Arévalo S. y Parra S., 2019), esta investigación tuvo como finalidad explicar la influencia de los sesgos cognitivos en la toma de decisiones frente a las tarjetas de crédito en un grupo específico. El grupo fue dividido en dos formando dos subgrupos uno experimental y el otro como grupo control. En donde el grupo experimental contó con capacitación sobre los sesgos de elección económica. A partir de esto se visualizó la influencia de la capacitación sobre los estudiantes frente a la elección de tarjetas de crédito. En ese sentido los investigadores concluyen que es necesario identificar los fallos en el razonamiento y los factores que influyen el uso de las tarjetas de crédito.

Como tercer trabajo se presenta: “La confianza, la experiencia y aversión al riesgo sobre las decisiones de financiamiento con tarjetas de crédito” (Sánchez D. y Montañez Y., 2018), los investigadores muestran que las finanzas conductuales detectan algunos factores que generan problemas en cuanto a la toma de decisiones. Uno de ellos es el sesgo cognitivo de exceso de confianza el cual conlleva a que los individuos tomen malas decisiones que terminan en dificultades financieras. Por lo que el exceso de confianza provoca que el tomador de decisiones

sobreestime sus habilidades. En el estudio también se denota que el efecto de este sesgo tiende a disminuir con la influencia de la experiencia y la aversión al riesgo.

Un cuarto trabajo nombrado: “Evaluación de la efectividad de la educación financiera a través de las finanzas conductuales” (Corredor J., Cuta I. y Olivares M., 2018) indican que las decisiones tomadas con influencia de las finanzas conductuales por medio de la educación son decisiones más acertadas que contribuyen al bienestar financiero. Para el desarrollo de la metodología de esta investigación se utilizaron dos grupos de personas, un grupo fue experimental al cual se le otorgó capacitación financiera y el otro grupo fue de control para utilizarlo como comparativo. Después del análisis de la información obtenida los investigadores concluyeron que el grupo con mejores resultados fue el experimental, debido a que previamente había sido capacitado, lo cual demuestra que las decisiones pueden mejorar si el tomador de decisiones financieras tiene la suficiente educación financiera.

El quinto trabajo lleva por título: “La autoconfianza en la decisión de adquirir una tarjeta de crédito” (Fuentes J. y Moreno K., 2018), la investigación identifica el grado de influencia de la autoconfianza que tiene el consumidor en sí mismo al momento de la adquisición de una tarjeta de crédito. La metodología de este trabajo fue abordada por medio de dos bloques, el primero dedicado a las seis dimensiones de la autoconfianza, estas son: Adquisición de información, la formación del conjunto de consideración, los resultados personales de la toma de decisiones, los resultados sociales en la toma de decisiones, conocimiento persuasión e interfaces de mercado. El segundo bloque fue centrado en las variables de personalidad del método de VALS con el objeto de tener una idea en cuanto a temas de tendencia como ser: estilos de vida, rasgos, valores e influencias atribuidas a factores culturales, dicho trabajo permite a los investigadores concluir que la autoconfianza es un factor decisivo al momento de elegir una tarjeta de crédito.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

En la actualidad cerca de medio millón de personas han adoptado el uso de las tarjetas de crédito como un medio de pago rápido. Este medio ha sido incorporado para agilizar todo tipo de

transacciones de carácter comercial haciendo posible el acortamiento o reducción de los obstáculos de carácter físico. Por medio de las tarjetas de crédito se pueden desarrollar transacciones tanto en ámbito nacional como internacional de manera electrónica. De igual forma y en contra de sus bondades, una tarjeta de crédito usada de manera irracional y sin control, puede ocasionar graves daños en las finanzas de los tarjetahabientes.

Tradicionalmente las sociedades latinoamericanas tienen un comportamiento afín al consumismo y muchas veces tienen motivaciones de carácter psicológico. Se considera que las tarjetas de crédito son un instrumento que, al ser utilizado de una forma inadecuada, conlleva el pago de intereses que suele ser elevados si no se les presta atención generando mayores déficits en las economías personales. En tal sentido se determina que el ser poseedor de una tarjeta de crédito puede ser un atractivo que incite el uso irracional e impulsivo de la misma.

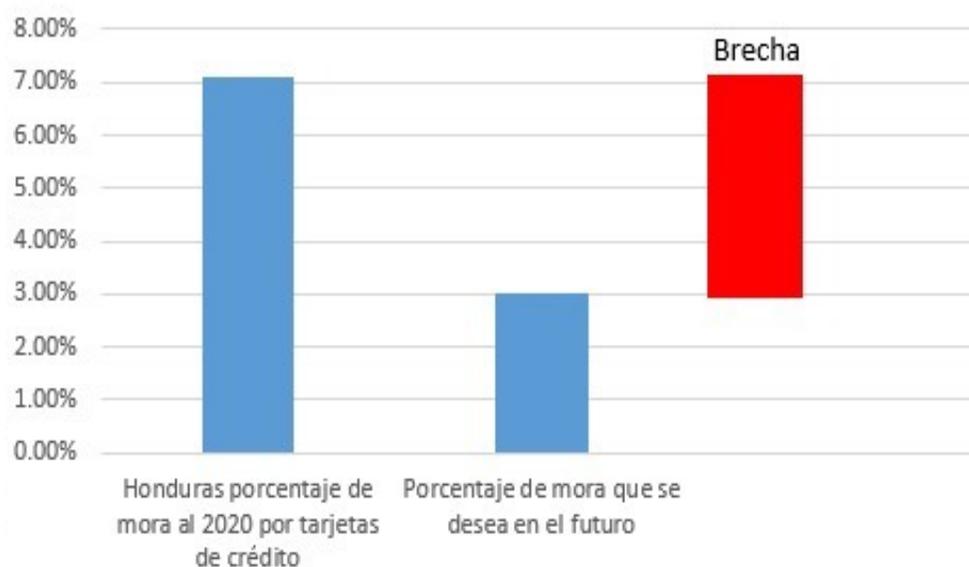


Figura 3. Brecha Nivel Endeudamiento actual vs. Endeudamiento ideal

Fuente: Elaboración propia con datos de la CNBS (30 de noviembre de 2020)

Se presenta la brecha de la investigación de acuerdo con los datos otorgados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros los cuales reflejan que el porcentaje por mora de tarjetas de crédito para el año 2020 asciende al 7.08% versus un porcentaje de mora mínimo a futuro que asciende a un 3.0%, la diferencia entre ambos porcentajes genera una brecha de un 4.08%.

Para fortalecer lo anterior expuesto y tomar como referencia la parte importante que juega en la economía el uso de las tarjetas de crédito se detallan los datos proporcionados por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. En su reporte de inclusión financiera en Honduras para el mes de junio del año 2019 indican que para el cierre del periodo 2018 el número de tarjetahabientes ascendió a 395,776 representando estas un saldo de L21,256.1 millones, de igual forma se considera que la cantidad de tarjetas de crédito en el mercado es de 804,682 dato que permite que en promedio cada tarjetahabiente posee al menos dos tarjetas de crédito (CNBS, junio de 2019).

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema se formula por medio de la siguiente interrogante: ¿Pueden las teorías de Finanzas Conductuales ser aplicadas al estudio del uso irracional de tarjetas de crédito?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué tipo de raciocinio implementan los usuarios al momento de la utilización de una tarjeta de crédito?
2. ¿Se puede mejorar el uso de las tarjetas de crédito mediante las finanzas conductuales?
3. ¿Puede la ilusión de habilidad tener influencia en la toma de malas decisiones de los usuarios de tarjetas de crédito?
4. ¿Puede la experiencia como elementos de las finanzas conductuales, influir en los usuarios de tarjetas de crédito?
5. ¿Puede la aversión al riesgo como elementos de las finanzas conductuales, influir en los usuarios de tarjetas de crédito?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar si las teorías de finanzas conductuales pueden ser aplicadas al estudio del uso irracional de las tarjetas de crédito.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar qué tipo de raciocinio implementan los usuarios al momento de la utilización de una tarjeta de crédito.
2. Identificar si se puede mejorar el uso de las tarjetas de crédito mediante las finanzas conductuales.
3. Puntualizar si la ilusión de habilidad tiene influencia en la toma de malas decisiones de los usuarios de tarjetas de crédito.
4. Comprobar si la experiencia como elementos de las finanzas conductuales puede influir en los usuarios de tarjetas de crédito.
5. Establecer si la aversión al riesgo como elementos de las finanzas conductuales puede influir en los usuarios de tarjetas de crédito.
6. Presentar una propuesta para el buen uso de las tarjetas de crédito.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La necesidad de esta investigación nace de observar la problemática que genera el uso irracional que le dan los tarjetahabientes a las tarjetas de crédito. Situación que provoca altos índices de endeudamiento en los usuarios financieros y que conlleva al detrimento de sus economías personales. Dicha situación también se atribuye a aquella sensación psicológica de libertad que siente el usuario al no gastar el efectivo físico lo que conduce a no analizar las consecuencias que conlleva el mal uso de las tarjetas de crédito. Otro inconveniente que enfrentan los tarjetahabientes son las altas tasas de interés que se pagan por las tarjetas de crédito cuando se entra en mora, por lo cual las finanzas conductuales son una herramienta importante para mitigar el uso irracional de estas.

Es necesario realizar esta investigación, ya que su aporte será brindar la propuesta que a través de la intervención de las finanzas conductuales se puede mejorar el manejo de las tarjetas de crédito. Las finanzas conductuales son aquellas que inducen a los tomadores de decisiones a realizar estas desde el uso de la razón y los principios éticos y morales. A su vez, es conveniente la ejecución de este trabajo, ya que todo poseedor de un producto financiero como las tarjetas de crédito, y que tenga conocimientos básicos de las finanzas conductuales por medio de la educación

financiera será un mejor tomador de decisiones. Estas buenas decisiones ayudarán a que cada usuario financiero mejore sus escenarios económicos, financieros y sociales. También, esta investigación servirá como un documento de consulta. Estará abierto para todo investigador dispuesto a seguir generando conocimiento relacionado a esta temática en trabajos futuros.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Este capítulo está compuesto por las fuentes bibliográficas, análisis del entorno externo e interno con relación al tema de investigación. El marco teórico o la perspectiva teórica se integran con las teorías, los enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general, que se refiere al problema de investigación (Baptista M., Collado C. y Hernández R., 2010).

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este apartado, se recopila información general referente al microentorno, macroentorno y la situación actual con relación al tema de investigación. Rojas, R. (2001) afirma que esto exige exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideren válidos para encuadrar el estudio.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

Las tarjetas de crédito son una forma de pago común a nivel mundial cuyo uso se ha extendido con rapidez en los últimos años. De acuerdo con Semana (3 de febrero de 2020) la cultura sin efectivo avanza rápidamente en el mundo. No obstante, para Orcutt M. (20 de enero de 2020) existen todavía varios factores que favorecen la continuidad del uso de dinero en efectivo, tales como la privacidad y el hecho de que el dinero nunca falla y siempre es aceptado en comparación con las tarjetas de crédito que pueden ser denegadas. Según Khiaonarong T. y Humphrey D. (2019) en muchos países desarrollados el uso del dinero está en decadencia. El terreno para ampliar el uso de tarjetas de crédito a nivel mundial es cada vez más favorable, tal como se muestra en la figura 4. En Asia, países como China, India y Rusia muestran un rápido crecimiento de las transacciones electrónicas. En Latinoamérica esta tendencia está siendo liderada por Brasil, Argentina y México. Vemos que en Estados Unidos y Canadá la tendencia se mantiene hacia el alza sin embargo evoluciona más lentamente que el resto de sus homólogos asiáticos como se expone en la figura 4 (McKinsey & Company, octubre 2020).

El uso de dinero en efectivo se vuelve cada vez menos frecuente en China. Muchos chinos optan por el uso de tarjetas de crédito. En el primer trimestre de 2019 se estimaba que los chinos

poseían cerca de 7,600 millones de tarjetas bancarias lo que significaba que cada persona poseía en promedio cinco tarjetas bancarias.

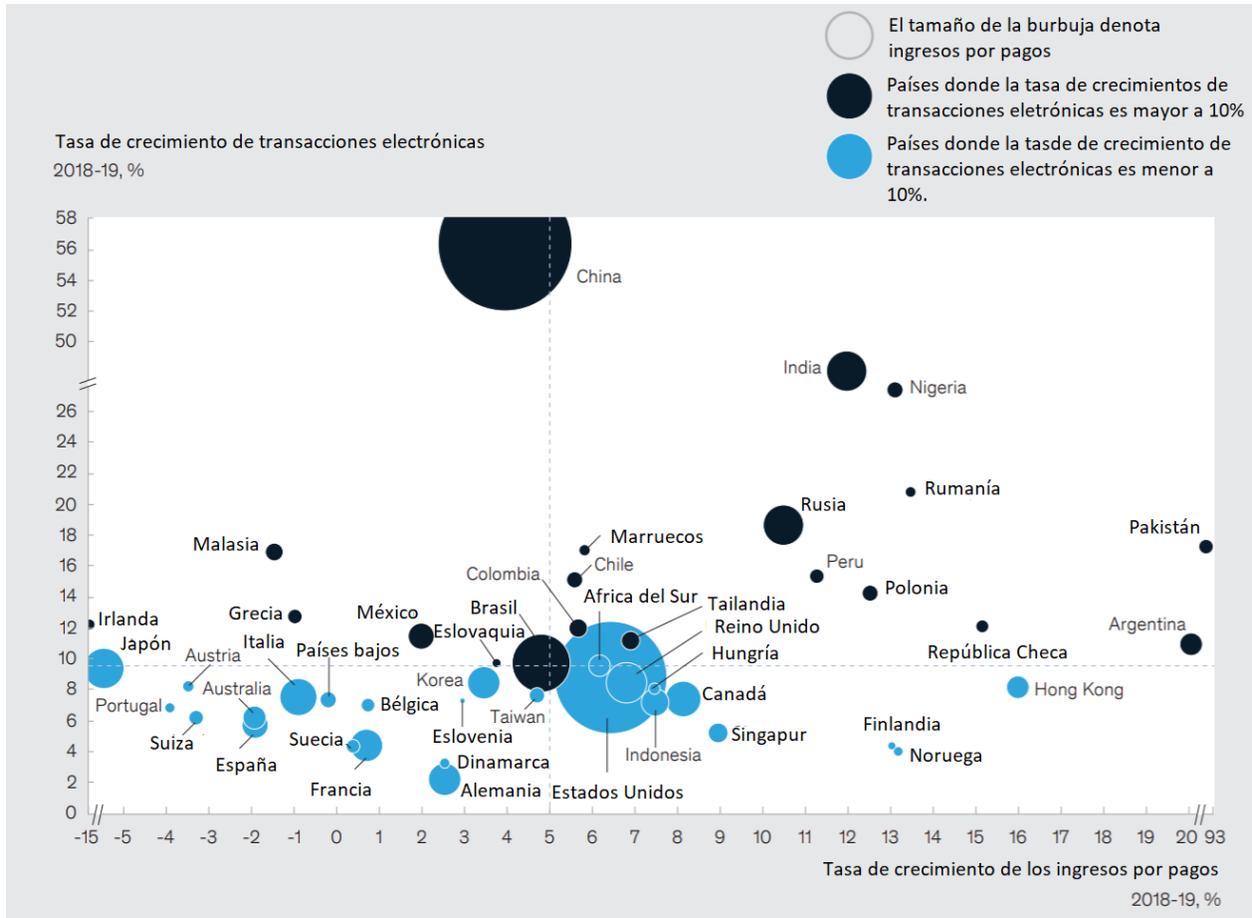


Figura 4. Países con alto nivel de ingreso y alto crecimiento en transacciones electrónicas

Fuente: McKinsey & Company (octubre 2020)

China cuenta con las empresas de tecnología financiera más grandes del mundo conocida como Ant Group que provee servicios rápidos de microcréditos por medio del teléfono celular. De acuerdo con Flounders S. (2 de diciembre de 2020), estas facilidades de otorgamiento de microcréditos han contribuido a aumentar las deudas de tarjetas de crédito en un 30% anual que representa diez veces más el nivel que se tenía en 2010. El incremento en las deudas de tarjeta de crédito en China ha traído preocupación a algunos bancos que están asumiendo la mayor parte del riesgo financiero (Flounders S., 2 de diciembre de 2020).

A mediados de 2018 ya existía preocupación por el uso extendido de tarjetas de créditos sobre todo entre los millennials. Según Hancock T. y Xueqiao W. (5 de agosto de 2018) las nuevas generaciones de chinos se oponen al pensamiento tradicional de sus antecesores tendiendo a gastar más con el dinero prestado. En la figura 5 se observa el rápido incremento de las deudas de consumo en China, donde claramente sobresalen los préstamos de tarjetas de crédito.

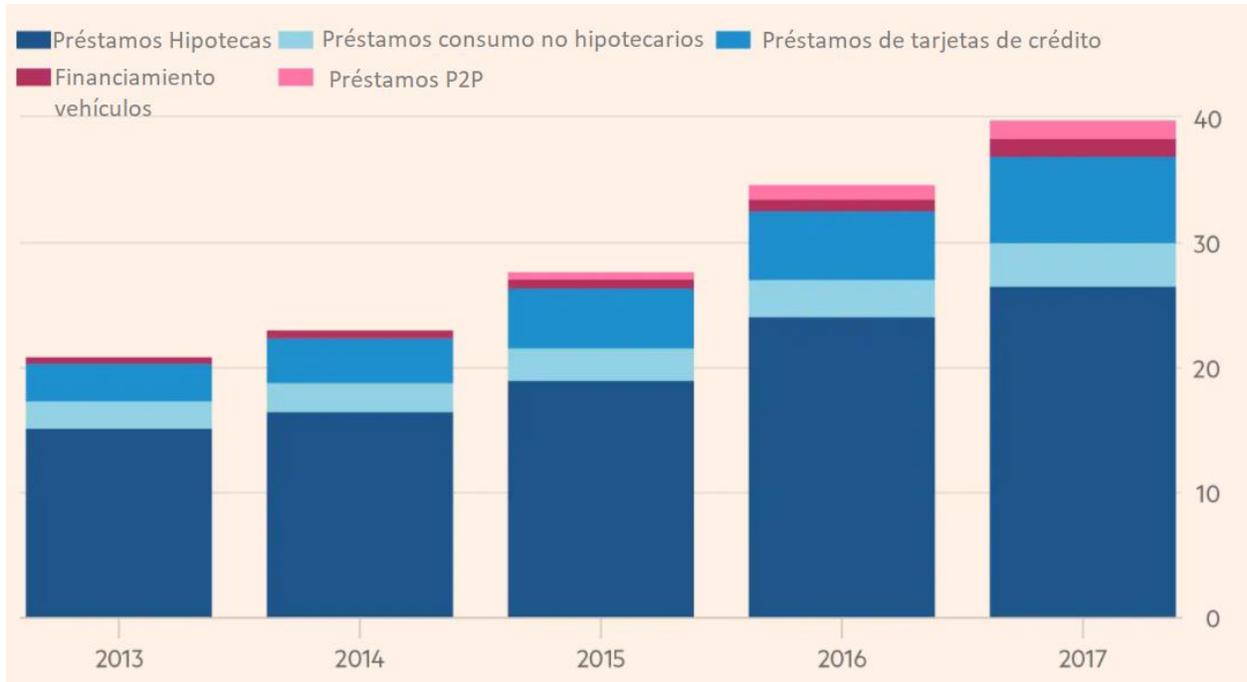


Figura 5. Crecimiento de las deudas de consumo en China en proporción al PIB.

Fuente: Wangdaizhijia (como se citó en Hancock T. y Xueqiao W., 5 de agosto de 2018)

China ya mostraba fuerte ímpetu en el incremento de deudas de tarjetas de crédito previo a la pandemia de 2020. De acuerdo con Lee A. (4 de diciembre de 2019) para mediados de 2019 ya existían señales de que las personas estaban lidiando con los problemas de deuda de tarjetas de crédito dado al incremento de pagos tardíos durante ese año. La situación se vio seriamente agravada durante la pandemia Covid-19, de acuerdo con el Banco Popular de China (como se citó en Yujin L., 11 de abril de 2020), en los primeros dos meses de 2020 se acumuló una deuda de 7.4 trillones de yuanes entre préstamos de consumo y tarjetas de crédito.

China avanza rápidamente en todos sus procesos de innovación tecnológica dejando tras de sí a sus competidores más cercanos. Según Lacor J. (5 de septiembre de 2020), China estará dejando obsoletas las tarjetas de crédito muy rápidamente dado a la constante innovación en sus aplicaciones Fintech como Alipay y WeChat Pay que implementan tecnología de pagos por medio de celular, QRS y reconocimiento facial, mientras que los Estados Unidos ven con preocupación este modelo. Como se observa en la figura 6 existe una fuerte tendencia de realizar los pagos por medio de QRS relegando el sistema de tarjetas de crédito.

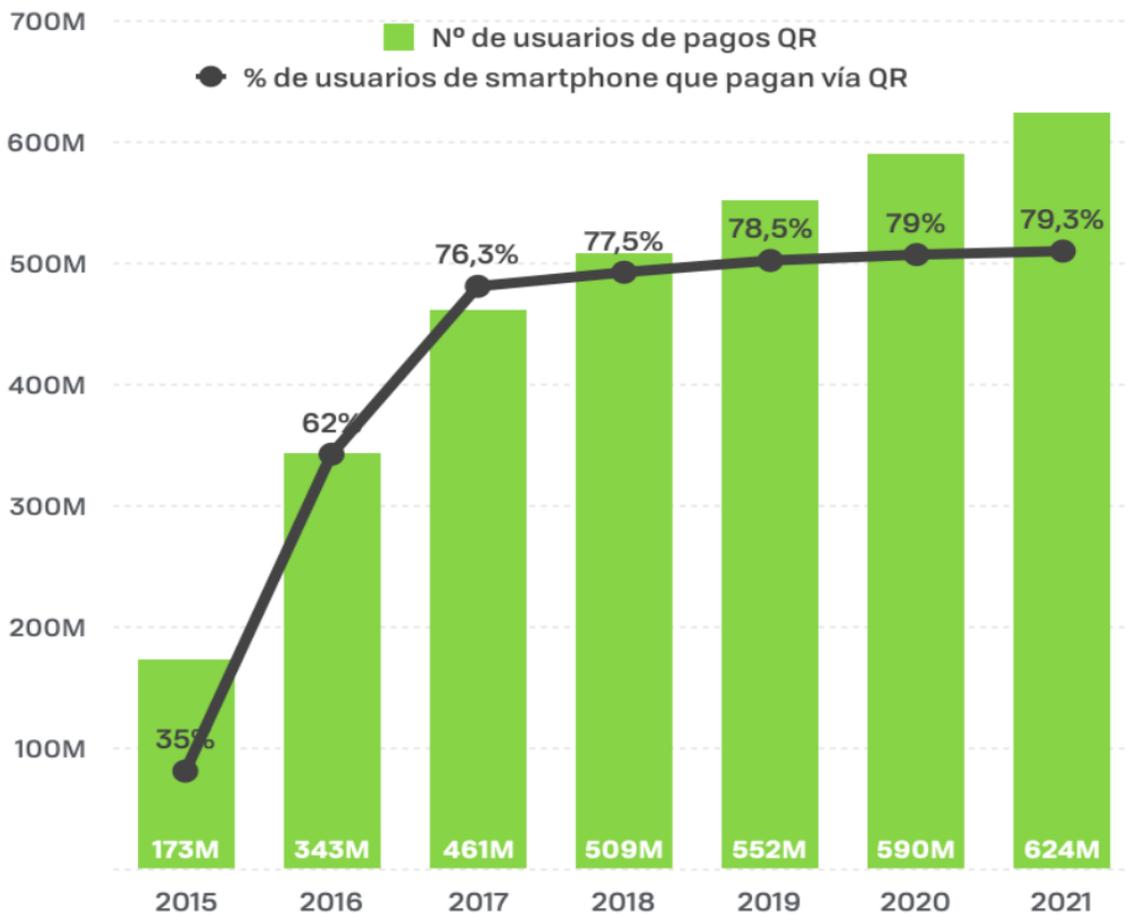


Figura 6. Proyección del camino de los pagos móviles en China.

Fuente: eMarketer, American Banker (como se citó en Lacor J., 5 de septiembre de 2020).

En Singapur a inicios del segundo trimestre de 2019 ya existían evidencias de que el uso de tarjetas de crédito estaba en decadencia. Según Aw C. W. (19 de julio de 2019), el número de

tarjetas de crédito cayó en ocho puntos porcentuales en cinco años pasando de 8,284,526 a 7,605,238 producto de un control más rígido sobre los límites de tarjetas de crédito. Estas restricciones permitieron poner bajo control los créditos inseguros. Adicionalmente implementaron reducciones en las recompensas que ofrecen las tarjetas de crédito, ocasionando una merma en el número de usuarios. Sin embargo, las ganancias se han mantenido debido al auge de las compras en línea, viajes al exterior y uso en aplicaciones de celular. Según Kin-Yin W. (como se citó en Aw C. W., 19 de julio de 2019), se ha establecido una industria con menor riesgo en comparación al que se tenía anteriormente, además los usuarios de tarjetas de crédito se han vuelto más educados sobre las consecuencias del uso irresponsable de tarjetas de crédito.

Según Value Champion (2021) la composición de la deuda de los hogares en Singapur está concentrada en los préstamos hipotecarios, según se muestra en la Figura 7. Las tarjetas de crédito ocupan un lugar relativamente pequeño por lo que se considera que los ciudadanos son muy cuidadosos y bastante educados en el uso de este instrumento de deuda.

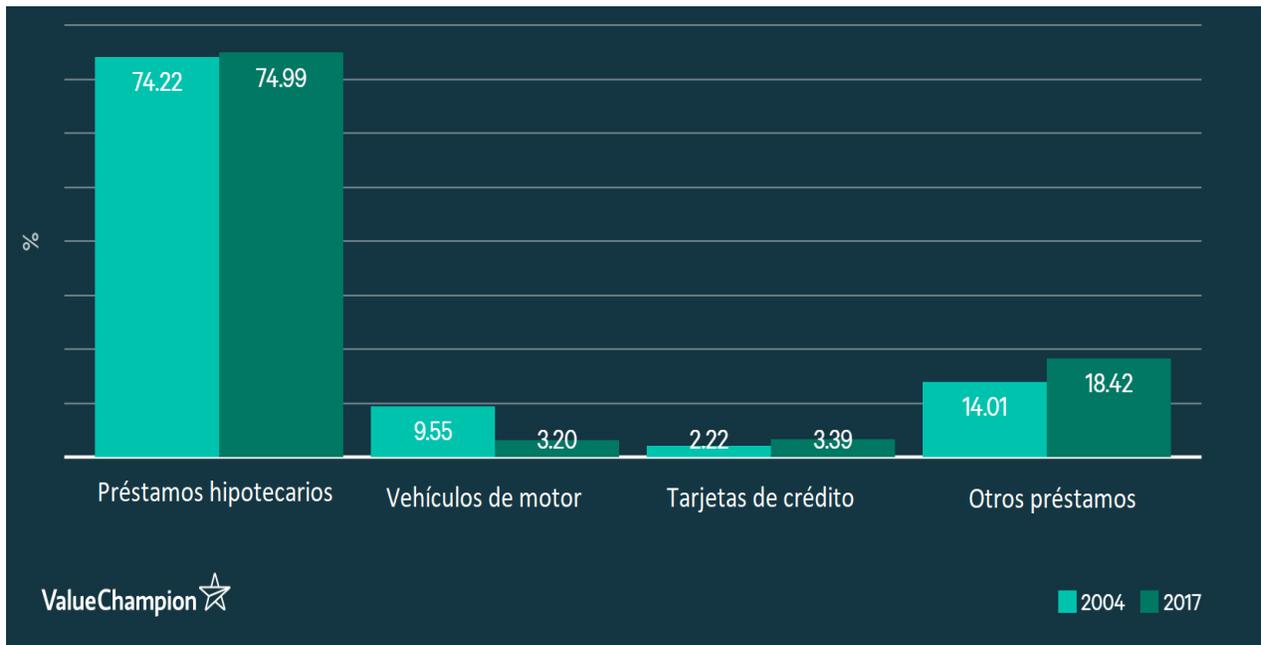


Figura 7. Composición de la deuda de hogares en Singapur

Fuente: Value Champion (2021)

En India las tarjetas de crédito muestran fuertes señales de crecimiento, sin embargo, su presencia en la India continúa siendo bajo (Kishore, R., 10 de septiembre de 2019). Como se observa en la figura 8, para el período 2018 y 2019 el uso de tarjetas de crédito creció en 29.5%.



Figura 8. Crecimiento porcentual de deudas en India

Fuente: Kishore R. (10 de septiembre de 2019).

La condición de deuda promedio por hogar es similar a la planteada en Singapur con la mayor concentración en deudas hipotecarias. Las tarjetas de crédito con un porcentaje mínimo de 3.9% como se detalla en la figura 9. Sin embargo, es importante resaltar que el mercado de tarjetas de crédito apenas está en crecimiento.

El consumo per cápita en la India por medio de tarjeta de crédito es relativamente bajo. De acuerdo con Mukherjee A. (1 de diciembre de 2019), alrededor del cinco por ciento del consumo se hace a través de tarjetas de crédito. Sin embargo, los pronósticos de crecimiento en el uso de tarjetas de crédito se estiman en alza a causa de las generaciones jóvenes de millennials y generación Z. Mukherjee (1 de diciembre de 2019) también afirma que “En el año fiscal de la India, que finalizó en marzo de 2016, apenas el 2% de las transacciones con tarjetas de crédito fueron originadas por personas menores de 25 años. Ese número ha aumentado al 10 por ciento”.

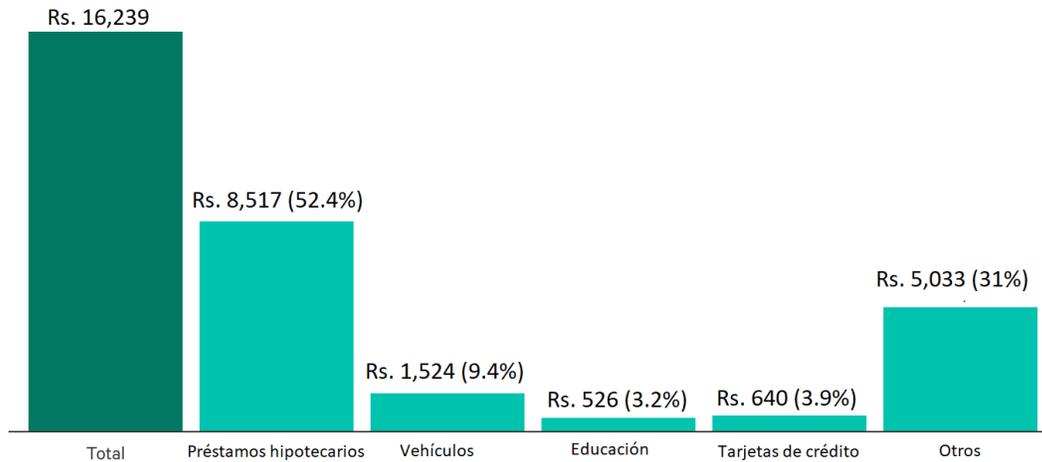


Figura 9. Deuda promedio de los hogares per cápita en India

Fuente: Banco de la Reserva de la India (Como se citó en Value Champion, 2021)

Según Mukherjee A. (1 de diciembre de 2019) en la India hay muy pocas tarjetas de crédito en relación con el número de habitantes. En la figura 10 se muestra que sólo 3 de cada 100 habitantes de la India tienen una tarjeta de crédito, lo que contrasta con la tasa promedio en Estados Unidos donde la cantidad por cada 100 habitantes sobrepasa las 300 unidades.

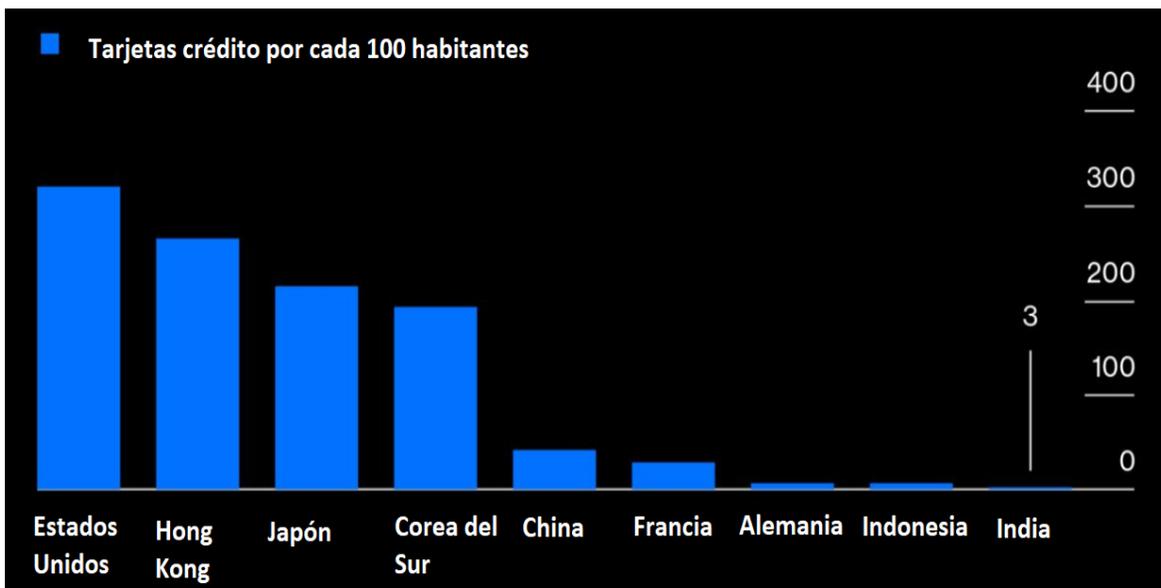


Figura 10. Tarjetas de crédito en la India por cada 100 habitantes

Fuente: Banco de Acuerdos Internacionales (como se citó en Mukherjee A., 1 de diciembre de 2019).

En Japón las tarjetas de crédito se usan con escepticismo, los japoneses prefieren no utilizarlas. Según Namie Y. (22 de agosto de 2017), los japoneses tienen la misma cantidad de tarjetas de crédito que usan los estadounidenses, sin embargo, ellos prefieren pagar con dinero en efectivo a pesar de los beneficios que prestan estos instrumentos. Vemos que los japoneses tienen mayor aversión al riesgo de deuda por lo que prefieren mantenerlas bajo control siendo más disciplinados al momento de utilizar las tarjetas de crédito. Namie Y. (22 de agosto de 2017) también afirma lo siguiente:

Dado que el uso de una tarjeta de crédito significa que posiblemente se endeude, algunos japoneses no admiten el uso de tarjetas de crédito. A otros les preocupa gastar más dinero del que ganan. Los peligros potenciales de una tarjeta de crédito asustan a las personas lo suficiente como para que no usen una tarjeta de crédito, incluso con los diversos beneficios que puede brindar, como puntos y conveniencia.

El uso de efectivo es causa de preocupación en época de pandemia en Japón. Kajimoto T. y Nakagawa I. (4 de noviembre de 2019) afirman que:

Los hogares japoneses mantienen más de la mitad de sus activos en efectivo y depósitos. Esa proporción aumenta con los ancianos, algunos de los cuales se apegan al efectivo como una forma de evitar el despilfarro.

La cultura japonesa es mucho más disciplinada con el uso del dinero por lo que todavía ven con descontento el uso de tarjetas de crédito, sin embargo, los avances tecnológicos están obligando a las nuevas generaciones a optar por los medios electrónicos de pago.

En Australia para antes de la pandemia Covid-19 se observaba una marcada tendencia a reducción de deudas de tarjetas de crédito. De acuerdo con Wayde M. (9 de enero de 2021) los australianos se han vuelto cada vez más precavidos en la adquisición de deudas. Como se detalla en figura 11 la deuda de tarjetas de crédito en Australia ha venido disminuyendo en los últimos años, llegando a niveles mínimos a mediados de 2020. Esta disminución de deuda ha contribuido a mejorar la salud financiera de muchas familias australianas. Murphy J. (22 de septiembre de 2020) afirma sobre estos resultados:

Eso es maravilloso porque las tarjetas de crédito son vampiros voraces que se alimentan del futuro de los jóvenes australianos. Cuando las tasas de interés oficiales bajan, las tasas hipotecarias siguen, pero las tasas de interés de las tarjetas de crédito siguen siendo extremadamente altas. Las tasas oficiales pueden estar en 0.25%, pero la gente todavía paga hasta un 20% de interés en tarjetas que tienen puntos y otras características. Reducir los saldos de esas tarjetas hará que miles de vidas sean más brillantes.

Sin duda los australianos están haciendo mayores esfuerzos para eliminar las deudas de tarjetas de crédito para mantenerlas bajo control.

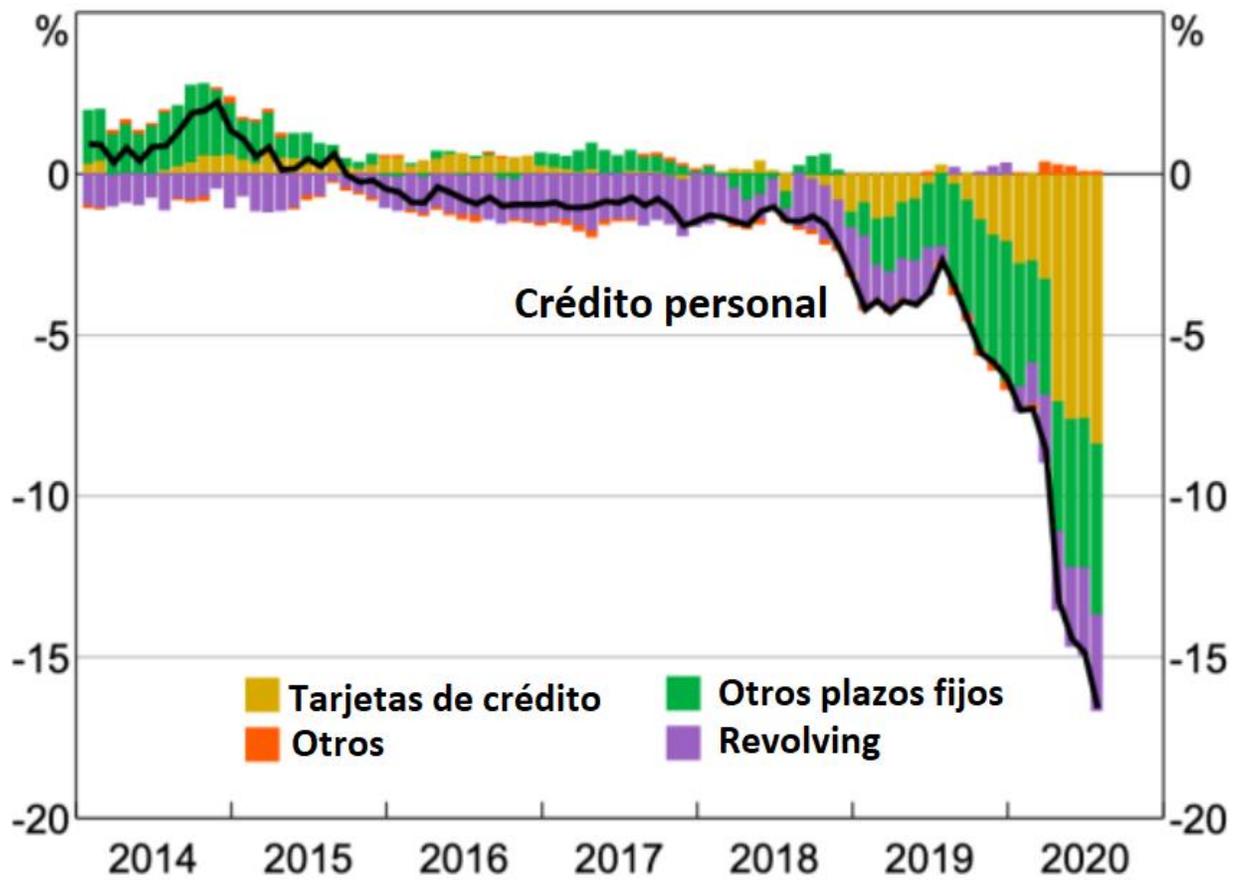


Figura 11. Contribución al crédito personal en Australia

Fuente: APRA, RBA (como se citó en Murphy J., 22 de septiembre de 2020)

En Canadá la situación de las tarjetas de crédito no es nada alentador. McGregor S. (10 de febrero de 2021) afirma que “en 2019, los saldos generales de las tarjetas de crédito en Canadá alcanzaron un récord de más de \$100 mil millones por primera vez en la historia”. Este dato demuestra que el uso de tarjetas de crédito en Canadá es relativamente común y que los canadienses sucumben con mayor facilidad a uso de este instrumento de deuda. De acuerdo con McGregor S. (10 de febrero de 2021) sólo en el año 2018 se emitieron 79.6 millones de tarjetas de crédito y que 72% de los canadienses llevan al menos una tarjeta de crédito.

En la figura 12 se observan los países con mayor promedio de deuda en tarjetas de crédito. Siendo Estados Unidos, Canadá y Reino Unido los que más deuda de acuerdo con las estadísticas de SH/FT Credit Card Processing (enero 2021).

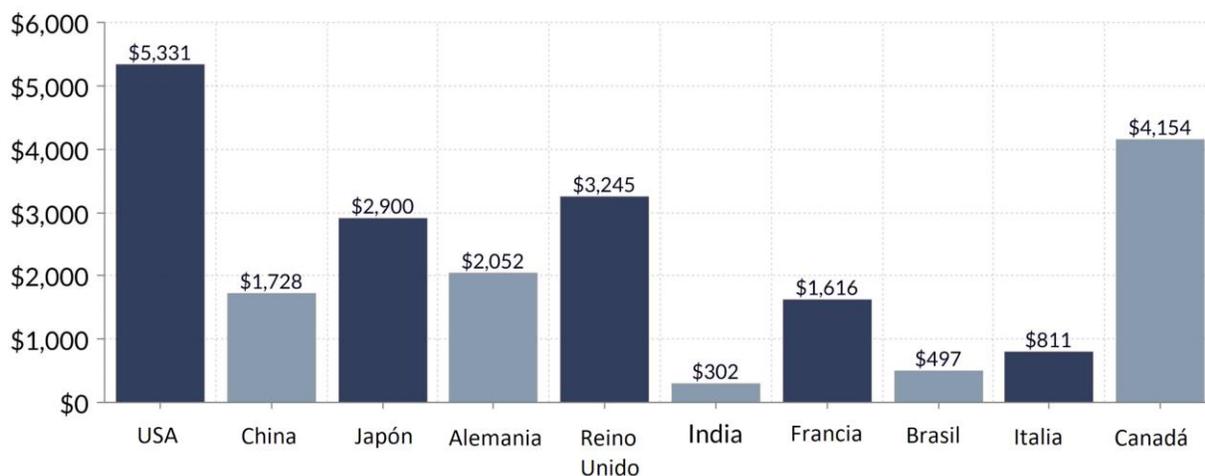


Figura 12. Deuda promedio de tarjetas de crédito de los principales países en el PIB

Fuente: SH/FT Credit Card Processing (enero 2021)

En Estados Unidos se observa que las generaciones con mayor promedio de deuda en tarjeta de crédito son la generación X y la denominada Baby Boomers, tal como se muestra en la figura 13. Ambas generaciones tienden a usar las tarjetas de crédito con mayor frecuencia, de igual forma se distingue las nuevas generaciones como la Y Z que gradualmente llevan la misma tendencia. Según SH/FT Credit Card Processing (enero 2021) el 70% de los estadounidenses llevan al menos una tarjeta de crédito.

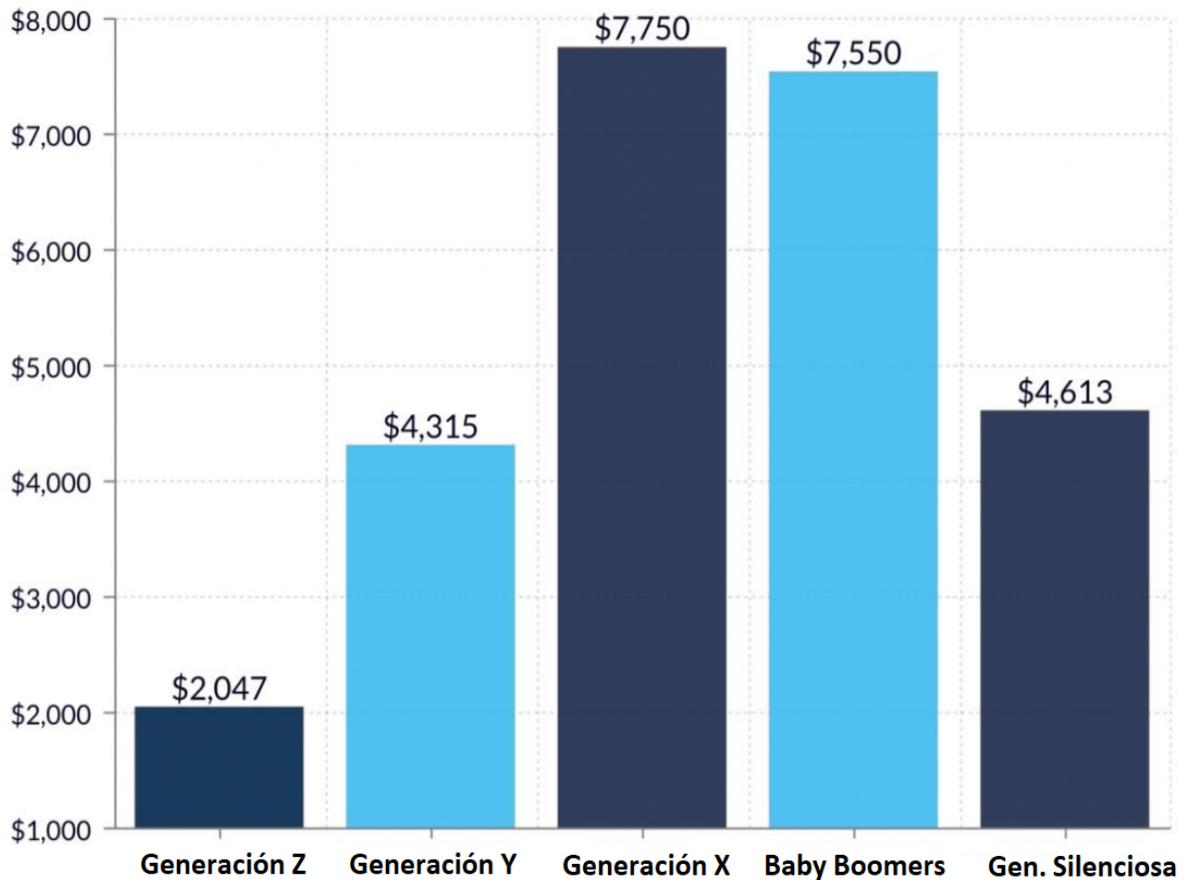


Figura 13. Estadística de deuda promedio por generación

Fuente: SH/FT Credit Card Processing (enero 2021)

En la mayoría de los países se observa una tendencia cada vez más fuerte hacia la digitalización de los servicios de pago, por lo que el uso y número de las tarjetas de crédito está en crecimiento constante. Incluso en países donde tradicionalmente no se ha utilizado la tarjeta de crédito como en Japón se observan indicios de cambios. Mayormente impulsado por estrategias gubernamentales y el impulso de las nuevas generaciones. Países como China han extendido el uso de tarjetas de crédito y han modernizado su sistema de pago a tal grado que en la actualidad ven a las tarjetas de crédito como medios de pago virtualmente obsoletos. No obstante, según SH/FT Credit Card Processing (enero 2021) en el mundo circulan 2.8 mil millones de tarjetas de crédito de las cuales 1,060 millones están en uso sólo en Estados Unidos.

2.1.2 ANÁLISIS MICROENTORNO

En Latinoamérica, se mantiene el patrón de la alta utilización de las tarjetas de crédito, como mayor evidencia en la tabla 3 se puede observar los países con mayor número de tarjetas de crédito en circulación para el año 2019.

Tabla 3. Número de tarjetas de crédito en circulación 2019

	Tarjetas de crédito
Brasil	221,498,255
Argentina	60,183,669
México	27,670,136
Chile	17,171,047
Colombia	16,054,855
Perú	6,951,449
Costa Rica	2,719,504

Fuente: Minsait Payment (28 de enero de 2021)

Según el informe de tendencias en medios de pagos de la consultora Minsait Payment (28 de enero de 2021), los países que más utilizan las tarjetas de crédito en América Latina son Brasil, Argentina, México y Chile. En Centroamérica ocupa el primer lugar Costa Rica. Debido a la relación que hay entre el tamaño de la población y el número de tarjetas de crédito circulando.

Barría C. (14 de marzo 2019) en su informe: “En qué países de América Latina se paga más con tarjetas de crédito (y que revela sus economías)”, nos confirma que Costa Rica lidera el consumo con tarjetas de crédito al comparar el dinero gastado en relación con su economía. En total 13,028 millones de dólares en 2017, equivalente a un 22.4% del Producto Interno Bruto (PIB).

También es importante destacar que a medida crece la utilización de las tarjetas de crédito es posible que los índices de endeudamiento crezcan en el mismo sentido. Barría C. (2019) nos presenta información sustancial tomando como referencia a Chile ya que este es el país que experimentó mayor crecimiento en tarjetas de crédito entre 2012 y 2017 emitiendo un total de 6.5

millones de tarjetas, pero al mismo tiempo afirma que Chile también es el país donde los clientes tienen más deudas por tarjetas de crédito.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS (julio de 2020) en su “Reporte de Inclusión Financiera en Honduras” nos muestra en la Figura 14 que al cierre del año 2019 el número de personas con tarjeta de crédito ascendió a 409,845 de las cuales los hombres ascendieron a L13,746.4 millones (53.1%) y las mujeres a L 9,635.1 millones (46.9%). Considerando que la cantidad de tarjetas de crédito en el mercado asciende a 828,139.

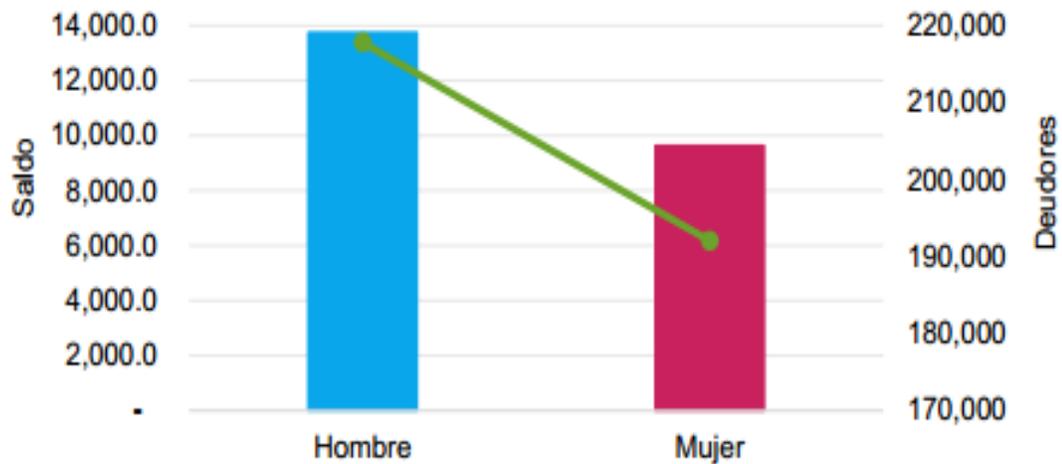


Figura 14. Saldo de tarjetas de crédito por sexo en millones de lempiras

Fuente: CNBS (julio 2020)

Según la CNBS (julio 2020) para el año 2019 en Honduras existen 11 instituciones bancarias que ofrecen tarjetas de crédito al público, en la Figura 15 se puede observar el porcentaje de tarjetas de crédito que pertenece a cada institución financiera, destacando que en seis de estos bancos se concentra el 87.5% siendo BAC Credomatic el mayoritario con un 33.6% y en segundo lugar Banco Ficohsa con un 24.1%.

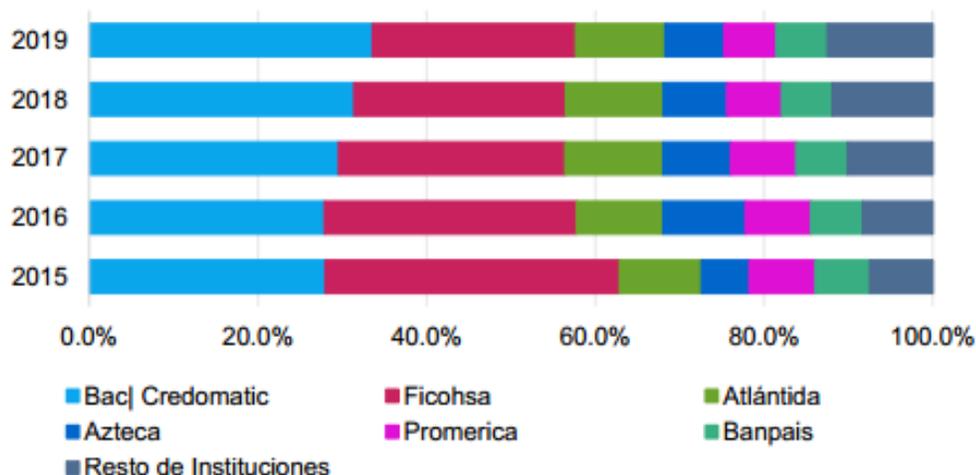


Figura 15. Concentración del número de tarjetas de crédito por Bancos Comerciales

Fuente: CNBS (julio 2020)

En Honduras las tarjetas de crédito son un producto financiero que da pie al endeudamiento de las personas. Según la CNBS (julio 2020) los adultos mayores de 18 años al cierre del año 2019 fueron 5,658,759, a sí mismo, el sistema financiero reportó 889,017 personas con algún tipo de crédito donde en conjunto, los créditos de consumo y tarjetas de crédito poseen el mayor número de personas con un 73.8%, tal como se describe gráficamente en la figura 16.

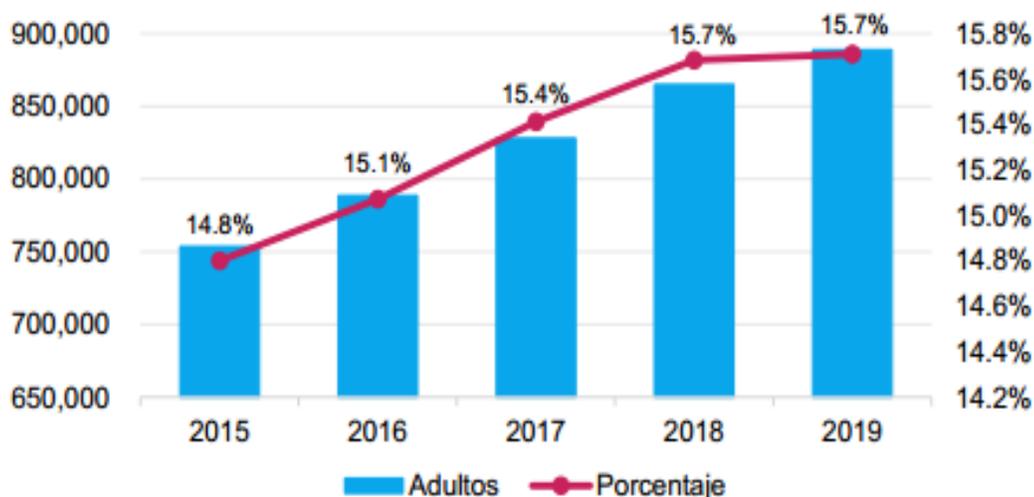


Figura 16. Porcentaje de adultos con algún tipo de crédito

Fuente: CNBS (julio 2020)

El crecimiento en el uso de las tarjetas de crédito en Honduras también ha provocado que en similar proporción aumente la cartera en mora, ya que según CNBS (30 de noviembre 2020) esta mora asciende a L1,979.7 millones.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

2.2.1 EL CRÉDITO

Montes de Oca, J. (2021) afirma:

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’.

El crédito implica un grado de confianza que se tiene sobre la capacidad de pago de la persona que adquiere el compromiso de devolver el dinero en una fecha determinada.

2.2.1.1 EL CRÉDITO REVOLVENTE

Existen varios tipos de crédito en el mercado financiero. Crédito Real (27 de enero de 2017) hace referencia a diversos tipos de crédito disponibles como los créditos hipotecarios, automotrices, créditos de consumo, entre otros. Silva K. (27 de enero de 2020) menciona sobre el tipo de crédito revolvente en el cual una persona puede disponer del monto límite que se le concedió cuantas veces lo requiera. En la medida que el cliente realice los pagos parciales o totales que correspondan. Juanast (25 de octubre de 2019) en su artículo “¿Qué es un crédito revolvente?” detalla que el crédito revolvente puede ser utilizado un sinnúmero de veces y que se renueva sin intervención del usuario ya que el banco restaura el crédito en la medida que el monto adeudado se paga. Apurata (29 de septiembre de 2020) afirma: “El mayor ejemplo de crédito revolvente son las tarjetas de crédito”.

Coto D. (15 de julio de 2019) afirma:

“El crédito revolvente es un tipo de crédito que no tiene un número fijo de cuotas y tiene un límite previamente establecido por la institución que lo emite. La diferencia entre este tipo y un crédito normal es que se otorga varias veces. Un ejemplo de un crédito no revolvente es una hipoteca, que se hace una sola vez. [...] Es decir, un crédito revolvente es un financiamiento que se puede utilizar una y otra vez, siempre y cuando no se rebase el límite establecido.”

Apurata (29 de septiembre de 2020) afirma:

El crédito revolvente tiene las siguientes características: El crédito puede usarse cuantas veces se quiera. El monto del crédito disponible se restaura automáticamente cuando se cancela el monto por la cantidad del crédito consumida. El crédito también puede tener intereses y cargos. El crédito puede ser pagado a plazos es decir el monto de la deuda más los intereses se dividen en montos equitativos dado como resultado una cuota mínima establecida. Se puede dar un pronto pago antes de la fecha de corte establecida para evitar que se asignen intereses a la deuda.

Las tarjetas de crédito forman parte del tipo de crédito revolvente en donde el usuario o tarjetahabiente hace uso del límite de crédito otorgado por la institución financiera. Dicho límite de crédito se libera de manera automática en la medida que se efectúan pagos dando espacio a más transacciones.

2.2.2 EL INTERÉS

MyTripleA (2020) afirma:

El interés es un índice utilizado en la rama de la economía y las finanzas que puede ser visto desde dos puntos de vista. Por un lado, se trata de la rentabilidad obtenida por una particular por sus ahorros o por las inversiones que este ha realizado en diversos proyectos o productos. Es decir, de alguna forma lo entendemos como el beneficio obtenido por prestar su dinero y no poder disponer de él durante un periodo de tiempo. Por otro lado, se trata del precio que pagamos o el coste que nos supone pedir un préstamo o crédito. [...] El importe de dicho concepto se calcula teniendo en cuenta principalmente los factores de tiempo y dinero, la forma más común de verlo representado es en forma de porcentaje. El interés es un porcentaje que expresa el costo del dinero en el tiempo.

Las tarjetas de crédito pagan intereses sobre los montos adeudados y pueden ser evitados con pagos a tiempo. CFPB (12 de julio de 2017) afirma:

Las tasas de interés de las tarjetas de crédito por lo general se expresan como una tasa anual. A esto se denomina la tasa efectiva anual (APR, por sus siglas en inglés). En la mayoría de las tarjetas, usted puede evitar pagar intereses por sus compras si usted paga el saldo completo todos los meses hasta la fecha de pago.

Mantener un excelente control y pagos al día de los montos adeudados contribuye a reducir los pagos de interés en tarjetas de crédito.

2.2.2.1 INTERÉS MORATORIO

Cuando los tarjetahabientes hacen uso excesivo de tarjetas de crédito se incurren en costos adicionales por mora. Fintonic (2021) afirma: “la morosidad como tal es la práctica en la cual el deudor (moroso) no paga al vencimiento de su obligación, ya sea en el caso de una factura, de un préstamo, etc.” La única manera de evitar la morosidad es pagando a tiempo las obligaciones de tarjeta de crédito. Sobre la morosidad el Departamento de Comunicación (12 de junio de 2018) afirma que “es algo que desgraciadamente está muy instaurado en nuestra sociedad. Esto se puede deber a una falta de planificación, a falta de fondos con los que hacer frente, falta de interés en solventar la deuda, etc.” INPREMA (2020) afirma: “Los intereses moratorios son los intereses que se aplican sobre los importes no abonados por el deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente”. El tarjetahabiente ejerce gran influencia sobre el nivel de morosidad a la que está sujeto, mediante el uso racional de la tarjeta de crédito.

2.2.3 TARJETA DE CRÉDITO

Según ASBA (2021) una tarjeta de crédito se define como “un instrumento que permite adquirir bienes, servicios y efectuar retiros de dinero en el momento que el titular lo desee, hasta el margen o límite de crédito pre-acordado con la empresa emisora de la tarjeta”.

Por otro lado, EDUCA (2021) afirma que:

Se le llama "tarjeta" debido a que su primera forma de uso fue (y continúa de esa manera) un dispositivo de plástico del tamaño de una tarjeta de visita que cuenta con una banda magnética en la que se almacena información con la identificación de su dueño y otros datos relacionados.

La tarjeta de crédito es un medio electrónico para adquirir bienes y servicios con dinero prestado por una institución bancaria. En la figura 17 se detallan las partes de una tarjeta de crédito.



Figura 17. Partes de una tarjeta de crédito.

Fuente: Microdinero (2019)

2.2.3.1 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito ofrecen varias ventajas que pueden ser aprovechadas usándolas racionalmente.

Cruz A. (09 de abril de 2020) hace referencia a una serie de beneficios importantes. El cliente no tiene que pagar intereses si realiza sus pagos a tiempo, además brinda la opción de contar con ventajas adicionales como la redención de los puntos. También permite gozar de descuentos extras en los comercios asociados a la tarjeta. Por otro lado, permiten acceder a servicios de seguros

contra fraude y robo, servicios médicos y demás. Y en última instancia una buena administración de la tarjeta contribuye a mejorar el historial crediticio.

Las tarjetas de créditos tienen varias desventajas que suelen impactar negativamente sobre las finanzas personales cuando se usan irracionalmente. Puesto que no se trata de dinero en efectivo, no se tiene suficiente control de los gastos y muchas veces se actúa de manera irreflexiva (Raya O., 2 de enero de 2021). El crédito se renueva cada mes lo que favorece a que las personas gasten por arriba de sus posibilidades de pago (AICPA, 2021). Existen comisiones por el uso de la tarjeta y altos intereses por pagos atrasados (EvoBanco, 2021). Según Diario 16 (27 de agosto de 2019) “Si la tarjeta de crédito tiene un saldo que se va manteniendo mes a mes, puede ser muy fácil que se vayan acumulando altos cargos e intereses”. A pesar de las ventajas que ofrecen las tarjetas de crédito, se observa una marcada facilidad de endeudamiento cuando se usan irracionalmente sin considerar los parámetros necesarios de control y presupuesto.

El uso de las tarjetas de crédito implica varios costos importantes. Por ejemplo, los costos fijos como la comisión anual y de mantenimiento mensual (Banco Macro, 01 de noviembre de 2018).

2.2.4 FINANZAS CONDUCTUALES

Las finanzas conductuales incorporan factores psicológicos y emocionales en el estudio de las finanzas. Servetto F. (08 de abril de 2020) afirma lo siguiente:

Este sistema hace referencia a aquellos comportamientos que intentan explicar y entender los patrones de razonamiento de los inversores, incluyendo los procesos emocionales involucrados y el grado en que estos influyen en el proceso de toma de decisiones. Estas decisiones se toman teniendo en cuenta el contexto, pero, en ellas también influye la parte emocional que depende de las percepciones personales. Por ello, el miedo juega un papel fundamental, porque la posibilidad de poner en riesgo nuestras ganancias nos pone en modo alerta y, en ocasiones nos mueve a tomar decisiones precipitadas.

Las finanzas conductuales se encargan de analizar el comportamiento de los participantes del mercado financiero y los factores que influyen en la toma de decisiones. Hernández M. (2009) afirma que “las finanzas conductuales son, en esencia, el estudio de la influencia de la psicología y la sociología en el comportamiento de practicantes financieros y el efecto subsecuente que estos tienen en los mercados”. Hernández M. (2009) afirma: “Las finanzas conductuales son un nuevo campo de investigación que se orienta en los factores cognoscitivos y asuntos emocionales que impactan los procesos de toma de decisiones de individuos, grupos y organizaciones”.

Hernández M. (2009) hace referencia al origen de las finanzas conductuales en la década de los 80 's cuando se ponía bajo escrutinio la causa de la inestabilidad de los mercados financieros y de un número de irregularidades que carecían de explicación con los modelos tradicionales por lo que se veía la necesidad de incorporar las teorías de Kahneman y Tversky. Hernández M. (2009) afirma: “Las finanzas conductuales permiten combinar la conducta individual y el fenómeno de mercado al utilizar simultáneamente teorías provenientes de psicología, sociología y finanzas”.

1. Psicología. Según la Asociación Americana de Psicología (como se citó en McLeod, 2019) define a la Psicología como el estudio de la mente y el comportamiento.
2. Sociología. EcuRed (2020) afirma: “La Sociología estudia también al ser humano en la medida en que su condición debe ser explicada socialmente, así como los resultados sociales de sus intenciones y comportamientos.”

2.2.4.1 EL EXCESO DE CONFIANZA Y ESPEJISMO DE CONTROL

Hernández M. (2009) afirma:

Hace referencia a que la mayoría de los individuos creen que conocen más de lo que realmente saben. Las investigaciones empíricas sugieren que este exceso de confianza es un rasgo de los tomadores de decisiones, quienes se consideran a sí mismos expertos, y esto, por supuesto, entraña ciertos riesgos. [...] El espejismo del control es otra forma de expresar el exceso de confianza, y se refiere a que las personas creen que pueden controlar una situación, cuando, en realidad, tienen poco o ningún impacto sobre la misma.

2.2.4.2 EL PENSAMIENTO ILUSORIO

La ilusión significa formar creencias y decidir sobre la base de lo que podría ser agradable para nosotros imagina en lugar de confiar en la evidencia, la racionalidad o la realidad. Es una forma de resolver conflictos entre creencias y deseos.

2.2.4.3 EXPERIENCIA

Hernández M. (2009) afirma “ya sea por la vía de la experiencia o la maestría en la materia, los individuos que creen que tienen más conocimiento del riesgo y, en general, de las situaciones riesgosas, revelan una predisposición a tomar mayores riesgos financieros”.

2.2.4.4 EL SESGO DE AUTOCONTROL

Chandra P. (2016) en su libro Finanzas Conductuales hace referencia al sesgo de autocontrol en el cual afirma que los seres humanos son propensos a consumir hoy a expensas del futuro. Adicional detalla que en primer lugar las personas prefieren contar con un estatus de vida más elevado rechazando los niveles de vida más bajos y en segundo término tienden a buscar mantener ese nivel de vida hasta la vejez. Además, señala que esta situación resulta ser dañina por el riesgo de comprometer los ahorros de jubilación debido a la mentalidad de gastar hoy ignorando los principios financieros.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

Con el propósito de describir en qué consisten cada una de las variables que participan a lo largo de la investigación en este segmento se ofrecen los conceptos de cada variable con el objeto de entender concretamente la extensión de cada una de ellas. En la figura 18 se ve representada la variable dependiente como el eslabón primordial y a su alrededor las variables independientes que le afectan, detallando si esta afectación es positiva o negativa.



Figura 18. Relación entre variable dependiente y variables independientes

2.3.1 VARIABLE DEPENDIENTE

La variable dependiente es la variable que se mide o la que resulta influenciada por las variables independientes, es la variable de la cual se espera obtener los resultados.

2.3.1.1 EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO

Las tarjetas de crédito son productos financieros ofrecidos principalmente por las instituciones bancarias y que son utilizadas principalmente para la adquisición o compra de bienes, servicios y retiros de efectivo.

2.3.2 VARIABLES INDEPENDIENTES

Son las variables que definen las características de la investigación, también se pueden conocer como las causales que se evalúan para determinar cuál es su enlace o relación con el tema de estudio.

2.3.2.1 FINANZAS CONDUCTUALES

Las finanzas conductuales son una rama de las finanzas que analiza las finanzas desde una perspectiva de la psicología, de la razón y de los valores morales.

Hernández M. (2009) “Finanzas Conductuales: un enfoque para Latinoamérica” TEC Empresarial, nos indica que:

Las finanzas conductuales son un nuevo campo de investigación que se orienta en los factores cognoscitivos y asuntos emocionales que impactan los procesos de tomas de decisiones de individuos, grupos y organizaciones.

Shiller R. (2003) “De la teoría de los mercados eficientes a las finanzas conductuales” Revista de Perspectivas Económicas, 17, 83-104 define las finanzas conductuales como:

Las finanzas conductuales son, en esencia, el estudio de la influencia de la psicología y la sociología en el comportamiento de participantes financieros y el efecto subsecuente que estos tienen en los mercados.

De acuerdo con lo anteriormente descrito las Finanzas Conductuales tienen la capacidad de influir en el uso de las tarjetas de crédito proporcionando las bases teóricas necesarias para reducir los efectos subsecuentes del uso irracional de las tarjetas de crédito.

2.3.2.2 TARJETAS DE CRÉDITO

Tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar ciertas operaciones desde un cajero automático y la compra de bienes y servicios a crédito; generalmente es de plástico y tiene una banda magnética en una de sus caras.

2.3.2.3 EL RACIOCINIO

Atributo que tienen los seres humanos para la adquisición de información para aprender de ella, razonarla, formar un criterio y en base a ello estar facultado para la toma de decisiones. Para Khemlani S. (2017) el raciocinio involucra todos los procesos que suceden desde que las personas enfocan su atención en información sobresaliente e importante y cuando concluyen en algo basados en el análisis de esa información.

El raciocinio, favorece positivamente el uso de las tarjetas de crédito ya que involucra un análisis previo para determinar el tipo de uso que se le debe dar a una tarjeta de crédito.

2.3.2.4 EXPERIENCIA

Habilidad o habilidades adquiridas durante un periodo de tiempo para poder desarrollar una o varias actividades de forma eficiente y eficaz. Pérez J. y Merino M. (2010) afirman “la experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones”.

De Bortoli D., da Costa N Jr., Goulart M., Campara J. (2019) afirman que el contexto de la experiencia determina un punto de referencia y los estímulos se perciben a través de esta referencia. Asimismo, señalan que para construir un perfil de un inversor se debe considerar diversas características entre ellas su experiencia en las inversiones.

Por lo tanto, la experiencia es una variable que afecta positivamente el uso de tarjetas de crédito debido a que contribuye a utilizar el instrumento con un mayor grado de información, la cual proviene de las experiencias del tarjetahabiente. El perfil del usuario de tarjeta de crédito debe incluir el grado de experiencia en el uso de este instrumento para detectar cómo ésta influencia la toma de decisiones de compra con este medio.

2.3.2.5 ILUSIÓN DE HABILIDAD

Idea que puede tener un individuo de tener la habilidad de realizar todas sus actividades con la seguridad de no llegar a cometer ningún error.

Chandra P. (2016) hace referencia a que la ilusión de habilidad radica en que muchos inversores, experimentados o no, se aferran a la creencia de que pueden superar el mercado, sin importar que una teoría económica mayoritariamente aceptada afirme lo contrario, sobrevaluando apasionadamente su experiencia personal en el campo.

Burton, E. y Shah S. (2013) afirman que:

La ilusión de habilidad es un sesgo cognitivo que representa la tendencia que pueden tener las personas a pensar que tienen la capacidad de ejecutar una tarea en particular cuando la evidencia muestra que no son mejores en ello que el azar.

Por otro lado, la ilusión de habilidad es un elemento que afecta negativamente la variable dependiente ya proporciona capacidades ilusorias de pago y/o de control que no existen en la realidad.

Chandra P. (2016) en su libro sobre Finanzas Conductuales también hace referencia a la ilusión de habilidad afirmando que está ampliamente extendida como si dentro de cada persona existiera un estafador que exagera las habilidades a nivel de superpoderes. Lo que es considerado como positivo hasta cierto punto ya que contribuye a mantener un buen nivel de autoestima. Sin embargo, más allá de este límite se considera disfuncional.

2.3.2.6 AVERSIÓN AL RIESGO

Sensación de rechazo que enfrentan los tomadores de decisiones financieras al momento de enfrentar una decisión que conlleve riesgo.

Burton, E. y Shah S. (2013) afirman “cuando el segmento de las decisiones está más cerca de que éstas resulten en pérdida y no en una ganancia. Esto refleja el hecho de que, para el individuo representativo, las pérdidas duelen mucho más que las ganancias proporcionales”.

La aversión al riesgo afecta positivamente el uso de las tarjetas de crédito debido a que incrementa el nivel de cautela y prevención sobre el uso de tarjetas de crédito. Chandra P. (2016) afirma que las personas suelen ser más propensas al riesgo cuando experimentan algún tipo de ganancia sobre una decisión. Situación que cambia y se conoce como aversión al riesgo cuando se experimentan pérdidas. Chandra P. (2016) también compara esta situación con una mordedura de serpiente haciendo que las personas se vuelvan más cautelosas. Un tarjetahabiente puede ser propenso a limitar el uso de tarjetas de crédito después de afrontar multas por sobregiros o cargos por intereses. Mientras que una persona que acumula puntos de reembolso es más propensa a ampliar el uso de tarjetas de créditos.

2.4 INSTRUMENTOS

2.4.1 PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS

En cuanto a los procedimientos empleados en esta investigación se utilizará la entrevista para lograr la obtención de los datos requeridos para la investigación.

2.4.1.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Acerca de la entrevista cualitativa, Baptista M., Collado C. y Hernández R. (2010) afirman:

Pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera” [...] Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista.

Díaz-Bravo L., Torruco-García U., Martínez-Hernández M. y Varela-Ruiz M. (2013) afirman:

La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos (la entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado).

El tipo de entrevista que se aplicará en el estudio es la entrevista semiestructurada. Sobre este tipo de entrevista, Pacheco J. (26 de mayo de 2019) afirma:

Se caracteriza por contener una estructura menos fija, en la que se encuentra la posibilidad de alterar el orden de las interrogantes, el desarrollo y el tiempo de la entrevista. Sin embargo, plantea los pasos que son obligatorios en determinados temas que se deben cumplir el proceso de la misma. Esto garantiza, que aparezcan los temas de mayor relevancia en el discurso.

Por otro lado, Arteaga G. (23 de octubre de 2020) afirma:

Los investigadores que utilizan las entrevistas semiestructuradas elaboran con antelación una guía de entrevista escrita. La guía de la entrevista puede ser muy específica, con preguntas cuidadosamente redactadas, o puede ser una lista de temas a cubrir.

Díaz-Bravo L., Torruco-García U., Martínez-Hernández M. y Varela-Ruiz M. (2013) afirman:

La entrevista es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos (la entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

En este apartado se detalla la operacionalidad de las variables y las dimensiones que están relacionadas a cada una de ellas.

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

En este segmento se describe la relación que existe entre la variable dependiente y las variables independientes que permitirán el desarrollo de la investigación sea medible. En la Figura 19 se observa diagrama de la variable dependiente y las variables independientes con las respectivas dimensiones que influyen en ellas.

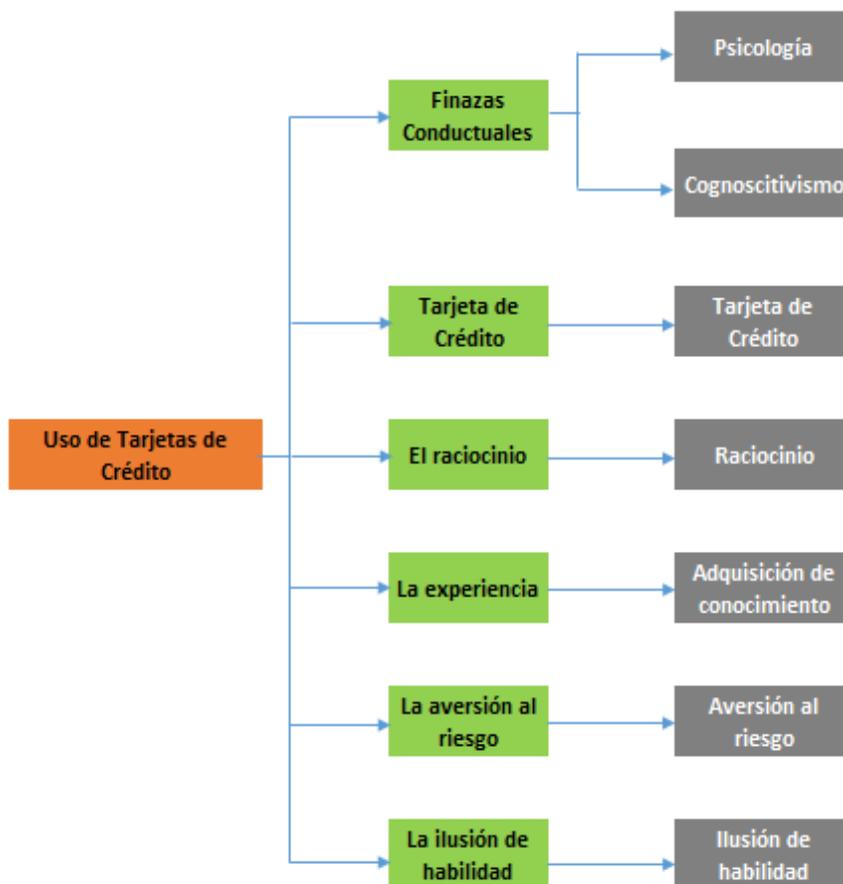


Figura 19. Diagrama de variables y dimensiones

Después de detallar todas las variables y sus dimensiones se muestra la operacionalización de las variables en la tabla 4.

Tabla 4. Operacionalización de las variables.

Variable Independiente	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Finanzas Conductuales	Influencia de la psicología y la sociología en el comportamiento de participantes financieros y el efecto subsecuente que estos tienen en los mercados.	Las finanzas conductuales o también llamadas finanzas del comportamiento analizan las finanzas desde un punto de vista psicológico.	Psicología	Calidad emocional	Pregunta No.2	Sí genera influencia.	Cualitativa	Uso de las Tarjetas de Crédito
			Sociología	Comportamiento				
Tarjeta de Crédito	Tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar ciertas operaciones desde un cajero automático y la compra de bienes y servicios a crédito; generalmente es de plástico y tiene una banda magnética en una de sus caras.	Pieza rectangular y pequeña de cartulina, plástico u otro material que contiene cierta información o tiene un uso determinado.	Tarjeta de Crédito	Endeudamiento			Cualitativa	Uso de las Tarjetas de Crédito
Raciocinio	Atributo que tienen los seres humanos para la adquisición de información para aprender de ella.	Argumento o razón que se aduce para demostrar algo.	Raciocinio	Habilidad de pensamiento	Pregunta No.1	Se cuenta con la capacidad adquisitiva	Cualitativa	Uso de las Tarjetas de Crédito
Experiencia	Habilidad o habilidades adquiridas durante un periodo de tiempo para poder desarrollar una o varias actividades de forma eficiente y eficaz.	Conocimiento de algo, o habilidad para ello, que se adquiere al haberlo realizado, vivido, sentido o sufrido una o más veces.	Conocimiento adquirido	Nivel de conocimiento	Pregunta No.4	Si genera influencia	Cualitativa	Uso de las Tarjetas de Crédito
Aversión al riesgo	Sensación de rechazo que enfrentan los tomadores de decisiones financieras al momento de enfrentar una decisión que conlleve riesgo.	Es la actitud de rechazo que experimenta un inversor ante el riesgo financiero	Aversión al riesgo	Unidimensional	Pregunta No.5	Sí genera influencia	Cualitativa	Uso de las Tarjetas de Crédito

Continuación de tabla 4.

Variable Dependiente	Definición		Dimensión	Indicador	Pregunta	Respuesta	Escala	Técnica
	Conceptual	Operacional						
Ilusión de habilidad	Idea que puede tener un individuo de tener la habilidad de realizar todas sus actividades con la seguridad de no llegar a cometer ningún error.	Capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.	Ilusión de habilidad	Unidimensional	Pregunta No.3	Sí genera influencia	Cualitativa	Uso de las Tarjetas de Crédito
Uso de Tarjetas de Crédito	Las tarjetas de crédito son productos financieros ofrecidos principalmente por las instituciones bancarias y que son utilizadas principalmente para la adquisición o compra de bienes, servicios y retiros de efectivo.		Unidimensional	Mal uso de las tarjetas de crédito	¿Se puede a través de las Finanzas Conductuales generar influencia para prevenir el uso irracional de las tarjetas de crédito?	Sí se puede	Cualitativa	Uso de las Tarjetas de Crédito

3.1 HIPÓTESIS

Baptista M., Collado C. y Hernández R., (2010) nos indican que las hipótesis son la guía de una investigación, nos indican lo que tratamos de comprobar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, estas deben formularse como proposiciones. De hecho, son respuesta provisional a la investigación. después de ejecutar la investigación esta hipótesis se acepta o se rechaza.

Se prosigue a presentar la hipótesis de la investigación:

H_i: Las Finanzas Conductuales y sus sesgos cognitivos tales como el raciocinio, la ilusión de la habilidad, la experiencia y la aversión al riesgo son términos teóricos que pueden ser aplicados para el buen uso de las tarjetas de crédito.

H_o: Las Finanzas Conductuales y sus sesgos cognitivos tales como el raciocinio, la ilusión de la habilidad, la experiencia y la aversión al riesgo son términos teóricos que no pueden ser aplicados para el buen uso de las tarjetas de crédito.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

Este trabajo tendrá un enfoque cualitativo debido a que durante el transcurso de la investigación se recolecta información que será utilizada para comprender opiniones, percepciones y experiencias vividas con el objeto de darle respuesta al planteamiento del problema.

El diseño de la investigación que se realizará será el de la teoría fundamentada ya que este diseño utiliza un proceso sistemático cualitativo para generar una base que explique en un nivel conceptual una acción, una interacción o un área específica (Baptista M., Collado C. y Hernández R., 2010). Por ende, este diseño sustentará el enfoque cualitativo de la investigación. El tipo de diseño es transversal de alcance descriptivo, con muestreo no probabilístico.

La técnica que será utilizada para la recolección de datos es la entrevista, técnica por medio de la cual se podrá obtener la información necesaria que conlleve a los resultados de la investigación.

En esta técnica de recolección de datos es la entrevista semiestructurada la cual será ejecutado durante el desarrollo de la investigación.

El cuestionario cualitativo es más íntimo, flexible y abierto, también se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado (Baptista M., Collado C. y Hernández R., 2010).

En la Figura 20 se detalla el esquema metodológico que será utilizado en la investigación.

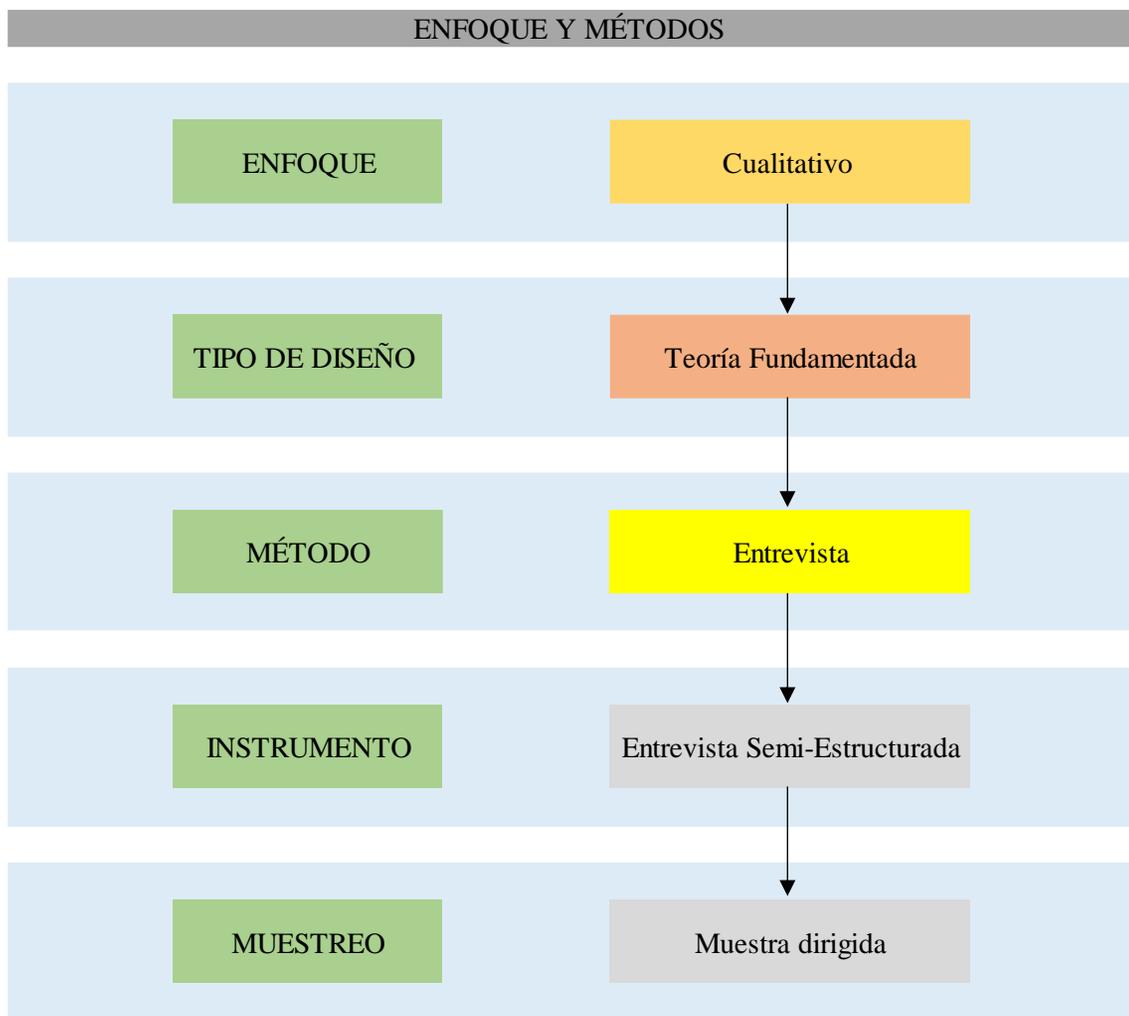


Figura 20. Diseño del esquema metodológico.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se detalla de qué forma es ejecutada la investigación, para el caso de esta será por medio de la Teoría Fundamentada.

Tabla 5. Plan estratégico de la investigación

Estrategia	Actividades	Recursos		Tiempo de Ejecución	Responsables
		Humanos	Materiales		
Aplicación de Entrevista	1-Elaboración de entrevista	2 personas	Computadora Programa Google Forms	1 día	Manuel Suazo Junior Merlo
	2.-Revisión de entrevista	3 personas	Computadora Programa Google Forms	1 hora	
	3. Aplicación de entrevista	2 personas	Computadora Teléfono celular	4 días	Manuel Suazo Junior Merlo
	4. Análisis y tabulación de resultados	2 personas	Computadora Programa Google Forms Teléfono celular Programa Microsoft Excel	3 días	Manuel Suazo Junior Merlo

3.3.1 POBLACIÓN

Para esta investigación la población está definida por todas aquellas personas que poseen y utilizan tarjetas de crédito.

Los datos ofrecidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros nos indican que para el cierre del año 2019 el número de tarjetahabientes ascendió a 409,845 con un saldo total de L23,381.50 millones. De igual forma se considera que la cantidad de tarjetas de crédito en el mercado es de 828,139 y que en promedio, cada tarjetahabiente posee dos tarjetas de crédito. (CNBS, julio de 2020).

En tal sentido nuestra población para la investigación estará comprendida por los 409,845 tarjetahabientes que actualmente existen en el país.

3.3.2 MUESTRA

La muestra denota esa parte de la población que será analizada, debido, a que el enfoque de la investigación es cualitativo la muestra se vuelve no probabilística ya que no es posible poder darles la misma oportunidad a todos los individuos de la población.

Por consiguiente, la muestra de la investigación estará definida por 40 individuos que posean y sean usuarios activos de tarjetas de crédito según se detalla en la figura 21. Debido a que cuando se utiliza la Teoría Fundamentada y Entrevista estos datos están dentro del rango del mínimo requerido al momento de determinar la muestra de una investigación con enfoque cualitativo. Según Baptista M., Collado C. y Hernández R. (2010) el tamaño de la muestra para un estudio de Teoría Fundamentada oscila entre 20 y 30 casos. Según Creswell (como se cita en Baptista M., Collado C. y Hernández R., 2010) en un estudio cualitativo el tamaño de la muestra varía de uno a 50 individuos.

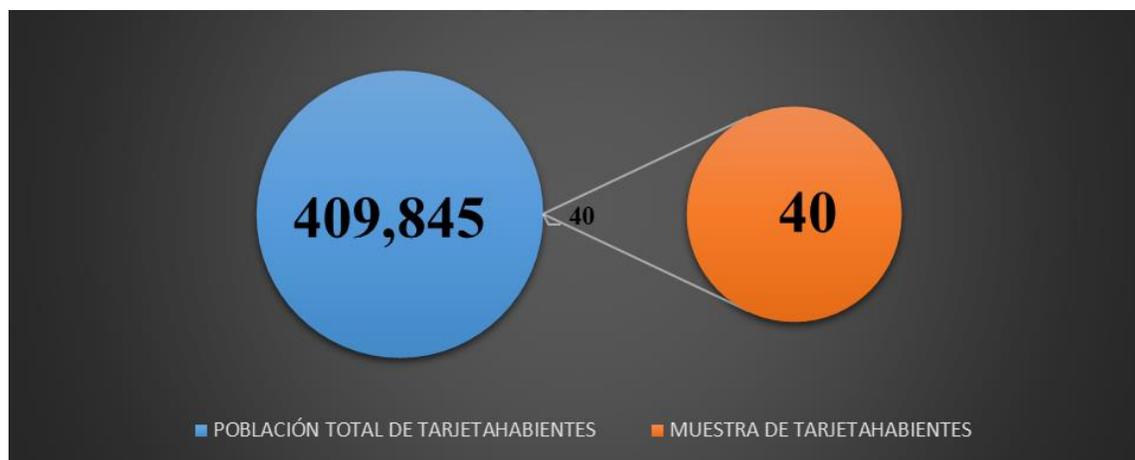


Figura 21. Muestra seleccionada para el estudio

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis son todos los miembros que conforman la población, en tal sentido, la unidad de análisis de la investigación son todos los individuos que poseen y son usuarios de tarjetas de crédito que estén seleccionados en la muestra.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta son las opiniones de los usuarios de tarjetas de crédito a quienes se les aplicaron entrevistas enfocadas en finanzas conductuales.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

En este apartado se detalla las técnicas e instrumentos que serán aplicados en la investigación, esta selección se realizó tomando como base que el enfoque del trabajo es cualitativo.

3.4.1 TÉCNICAS

3.1.1 LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

El instrumento que será utilizado en la investigación es la entrevista ya que este es más íntima, flexible y abierto, también se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado, a su vez, es acorde al enfoque cualitativo del trabajo (Baptista M., Collado C. y Hernández R., 2010). Se elaboró una entrevista semiestructurada para evaluar las variables planteadas en la investigación la cual se aplicó a un grupo de 40 personas de manera virtual a causa de las restricciones de aislamiento social y de bioseguridad vigentes durante la investigación.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Son el origen de la información utilizada para la investigación, las fuentes de información establecen las para cubrir cualquier ausencia o necesidad en concepto de información.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Baptista M., Collado C. y Hernández R., (2010) nos indican que estas son todas aquellas que se obtienen de primera mano, información nueva y original y que proviene de estudios como libros, tesis, documentos oficiales, testimonios, documentales, videos, foros, entre otros.

En la investigación la información obtenida para la determinación de los resultados provendrá de fuentes de información primaria como la CNBS y de usuarios de tarjetas de crédito. Asimismo, se recolectará información directamente de los usuarios de tarjetas de crédito que participen en el proceso de la entrevista de acuerdo con la muestra no probabilística.

1. Usuarios de tarjetas de crédito participantes de la entrevista
2. Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).
3. Banco Macro. <https://www.macro.com.ar/home-page>

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Baptista M., Collado C. y Hernández R., (2010) nos indican que éstas representan un conocimiento organizado y elaborado que también puede servir para guiar hacia las fuentes principales, entre algunas de estas fuentes están toda la literatura consultada, revistas científicas, periódicos, recursos del CRAI (libros electrónicos):

1. Burton, E. y Shah S. (2013). Behavioral Finance [Finanzas Conductuales]
2. Chandra P. (2016). Behavioral Finance [Finanzas Conductuales].
3. De Bortoli D., da Costa N Jr., Goulart M., Campara J. (2019). Rasgos de personalidad y análisis del perfil del inversor: un estudio de finanzas conductuales
4. Diario La Prensa. <https://www.laprensa.hn/>
5. Diario 16. <https://diario16.com/ventajas-y-desventajas-de-las-tarjetas-de-credito/>
6. EDUCA. Portal de Educación Financiera.
7. Flounders S. (2 de diciembre de 2020). Workers World [Mundo Obrero]
8. Fondo Monetario Internacional
9. Hernández M. (2009). Las Finanzas Conductuales, un enfoque para Latinoamérica.
10. Reuters. Agencia de noticias con sede en Reino Unido.

11. Revista Semana

12. Shiller R. (2003). From Efficient Markets Theory to Behavioral Finance [De la teoría de los mercados eficientes a las finanzas conductuales]

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Este capítulo provee una descripción detallada del proceso de recolección de los datos y su análisis para responder las preguntas de investigación y cumplir con los objetivos planteados. También se presenta la comprobación de la hipótesis especificada en el capítulo III. La recolección de todos los datos cuantitativos se realizó mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas a diferentes usuarios de tarjetas de crédito en las ciudades más importantes de nuestro país. Adicionalmente se analizan los resultados de cada una de las variables, así como su influencia en la variable dependiente.

Baptista M., Collado C. y Hernández R. (2010) afirman que:

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva.

En este apartado se presenta la descripción de los resultados obtenidos del trabajo empírico, dichos resultados son definidos por la aplicación de la entrevista semiestructurada escrita aplicada a los participantes con el fin de saber si existen elementos teóricos de finanzas conductuales pueden aplicarse al estudio del uso irracional de las tarjetas de crédito. El análisis y discusión de los datos están plenamente acordes a los objetivos específicos de la investigación.

Es importante destacar, que la aplicación del instrumento fue de suma importancia para conocer la información que se requería de la muestra. En el instrumento se presentan las diferentes experiencias, creencias, nociones y opiniones que poseen los usuarios de tarjetas de crédito con relación a si éstos creen que las Finanzas Conductuales podrían ejercer influencia en el buen uso de las tarjetas de crédito.

4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas a 40 personas que utilizan tarjetas de crédito en nuestro país.

13. ¿En qué departamento y ciudad radica actualmente?

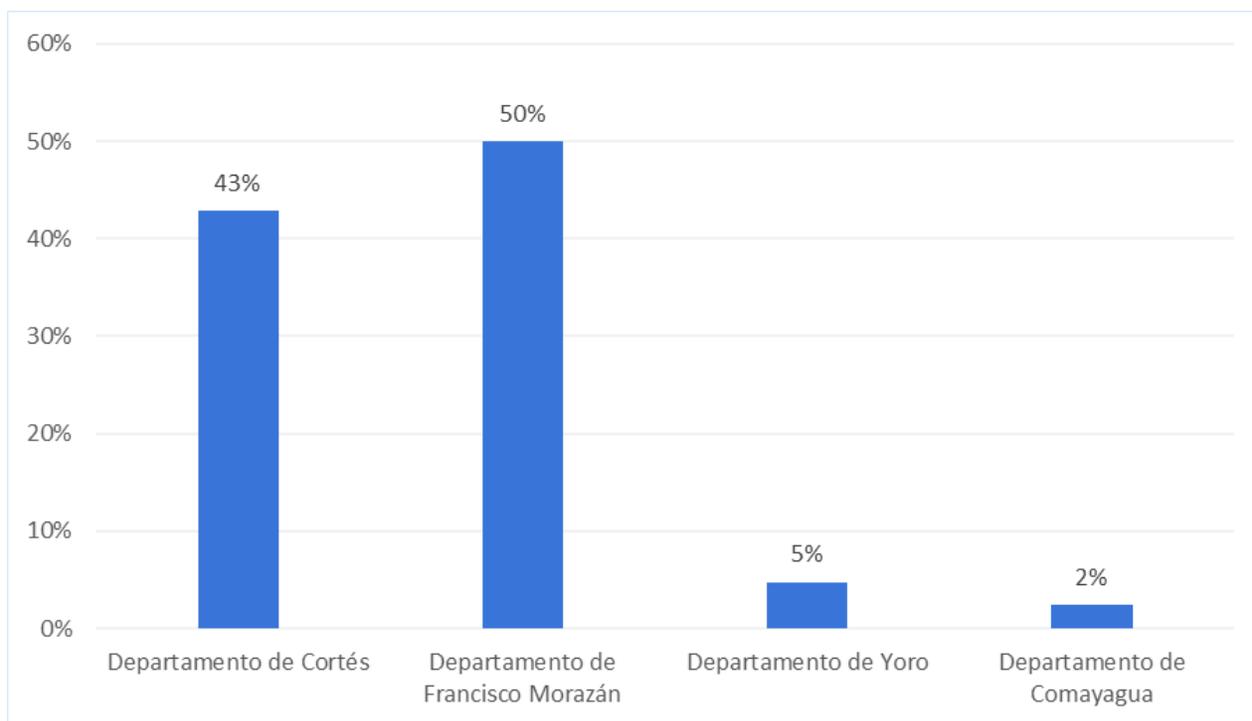


Figura 22. Distribución de la muestra por departamento

En la figura 22 se observa la distribución por departamento de la muestra que fue analizada donde se detalla que el 50% y 43% de los participantes radican en los departamentos de Francisco Morazán y Cortés respectivamente y que el 5% y 2% de los participantes radican en los departamentos de Yoro y Comayagua en su orden, se destaca, que el detalle de estos datos solo es utilizado para tener una idea de la muestra trabajada, en tal sentido, de estos datos no se extrae información que dé respuesta a los objetivos de la investigación.

3. ¿Cuántas tarjetas de crédito usted posee? Indique

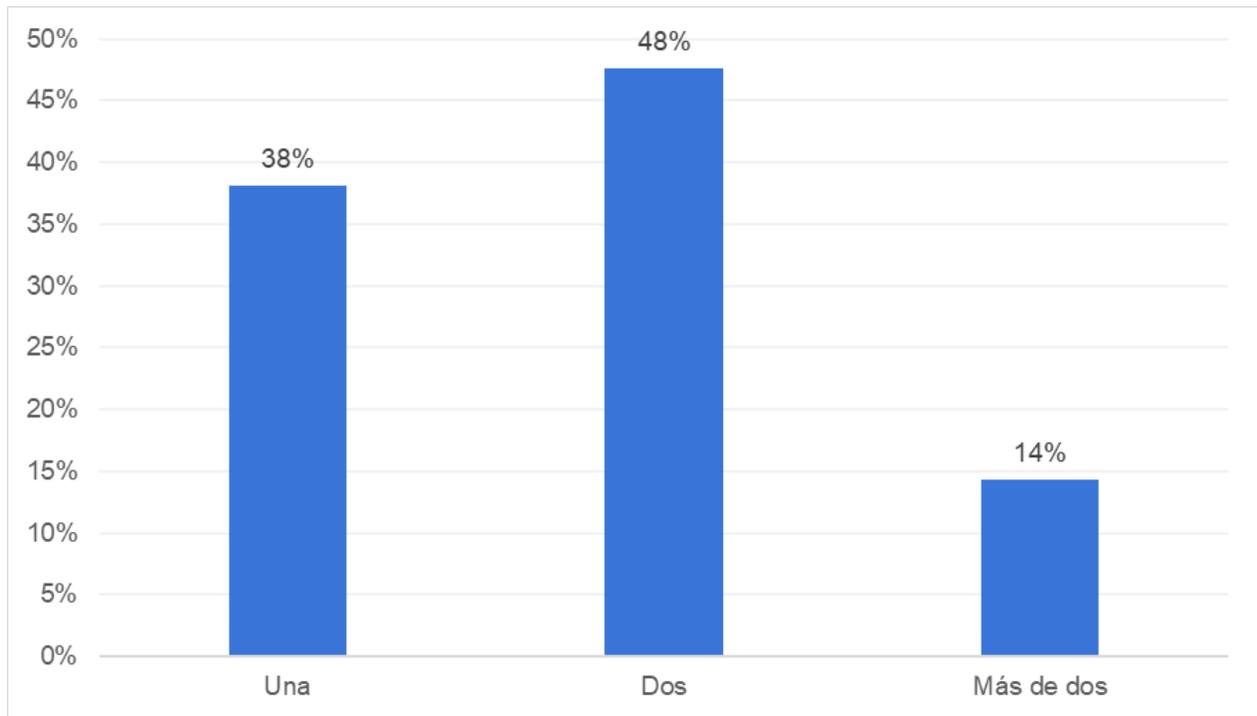


Figura 23. Número de tarjetas de crédito por participante

Los datos que se observan en la figura 23 detallan el número de tarjetas de crédito que posee cada elemento de la muestra, donde el 48% posee dos de dos tarjetas de crédito, el 38% posee solo una tarjeta de crédito y el 14% posee más de dos tarjetas de crédito, se resalta, que el 48% y 14% en su sumatoria son una buena referencia a la información brindada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros que nos dice que la mayoría de los tarjetahabientes cuentan con dos o más tarjetas de crédito, se aclara, que el detalle de estos datos sólo es utilizado para describir la muestra del estudio.

4. ¿Cómo ha sido su experiencia con el uso de las tarjetas de crédito? Comente.

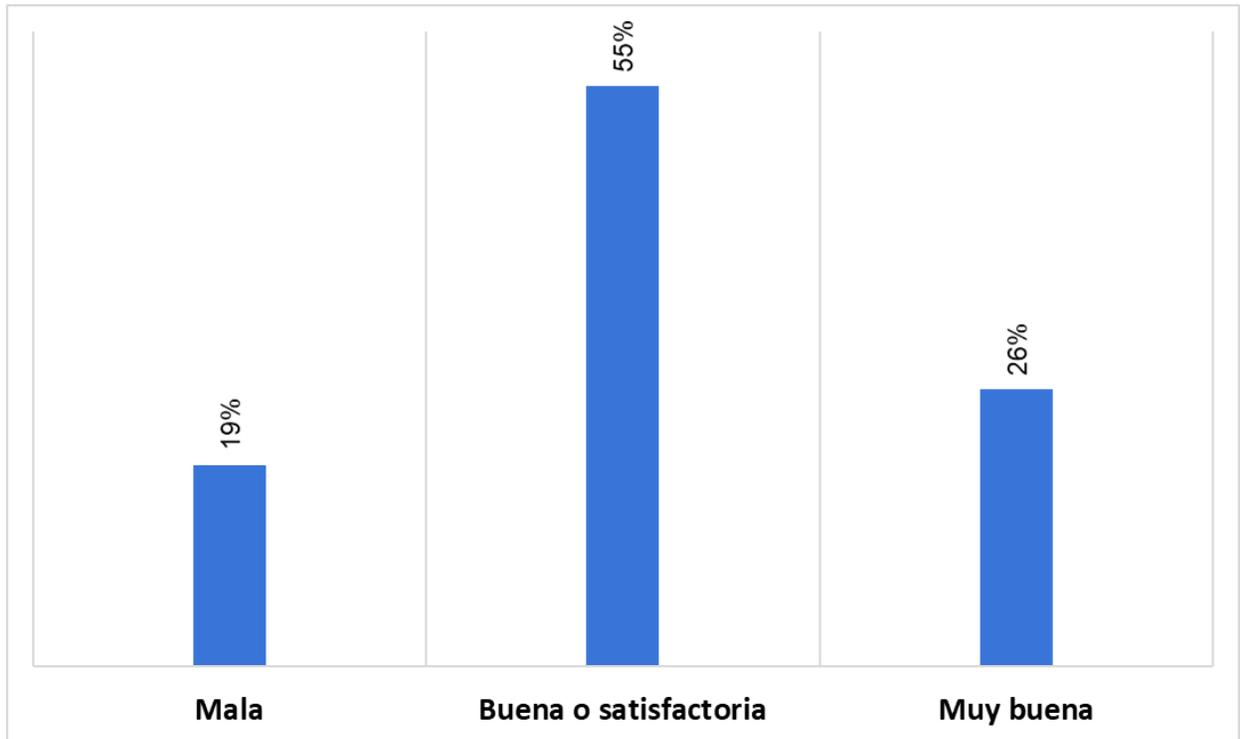


Figura 24. Experiencia con las tarjetas de crédito

La figura 24 detalla la percepción de la experiencia que han tenido los participantes en el uso de sus tarjetas de crédito donde se nos describe que el 55% ha tenido una experiencia buena o satisfactoria, el 26% muy buena y el 19% una experiencia mala. Basados en lo anterior, y con el fin de presentar los resultados obtenidos en cada pregunta que da respuesta a los objetivos planteados en la investigación se muestra el análisis de las gráficas correspondientes, a su vez, esta sección es de suma importancia.

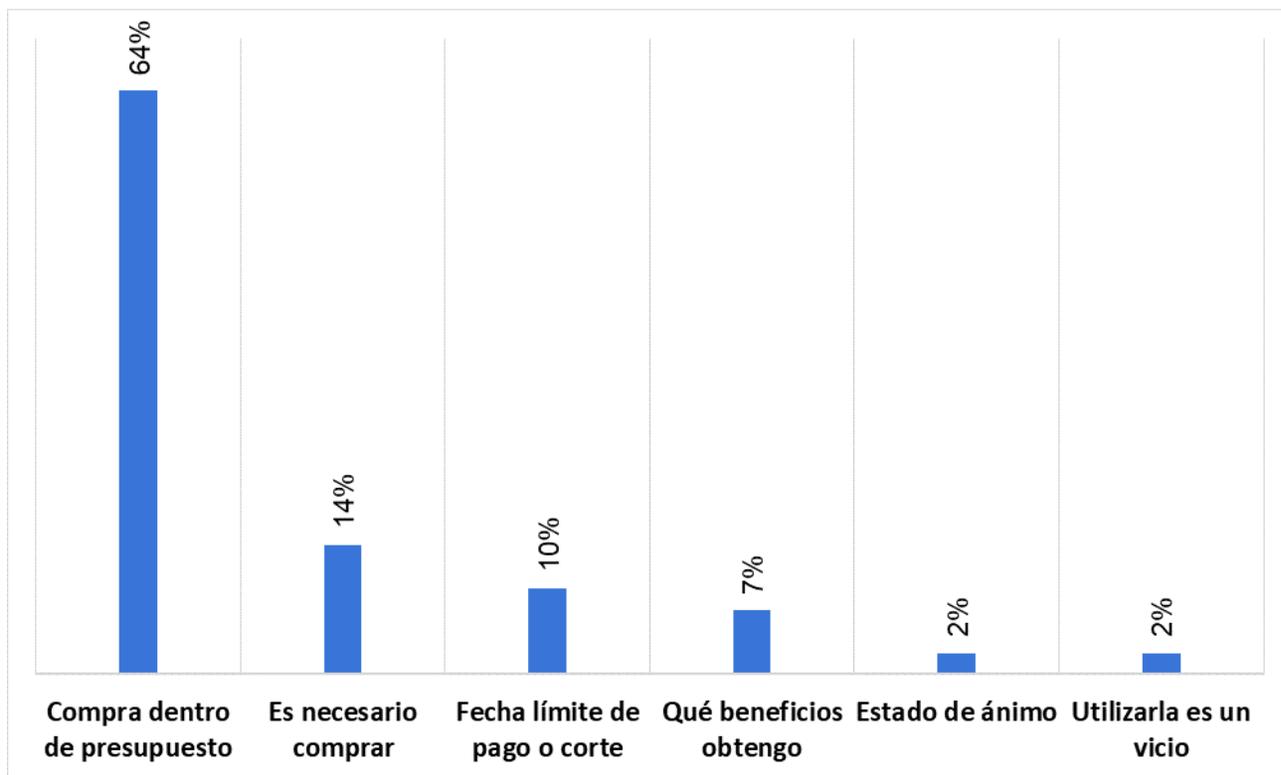


Figura 25. Razonamiento cuando se usan las tarjetas de crédito

Categoría 1: ¿Qué tipo de raciocinio, pensamiento o análisis realiza o emplea al momento de utilizar su tarjeta de crédito? Comente.

Acorde con la figura 25 y al interpretar lo que manifiestan los usuarios de tarjeta de crédito que participaron como parte de la muestra, los aportes de estos durante la entrevista tuvieron mucha similitud entre sí. Tomando como referencia que 64% de la muestra al hacer uso de las tarjetas de crédito lo primero que razona es si esa compra está dentro de su presupuesto. El 14% piensa si es necesario hacer la compra. El 10% analiza primero sus fechas límites de pago. El 7% qué beneficio obtendrá al usar la tarjeta, y el 4% restante se distribuye en partes iguales sobre que los usuarios utilizan de acuerdo con su estado de ánimo y como un vicio. Estos resultados obtenidos se determinan positivos ya que se observa que sólo una pequeña parte de la muestra indica que se toma el tiempo de analizar si es necesario comprar, así como también es preocupante obtener opiniones que indican que el uso de las tarjetas de crédito es un vicio, estos son factores que las finanzas conductuales pretende mejorar. Para que el usuario de tarjeta de crédito tome decisiones

de la forma más adecuada y mejor pensada. Dicho análisis brinda respuesta al objetivo específico número uno.

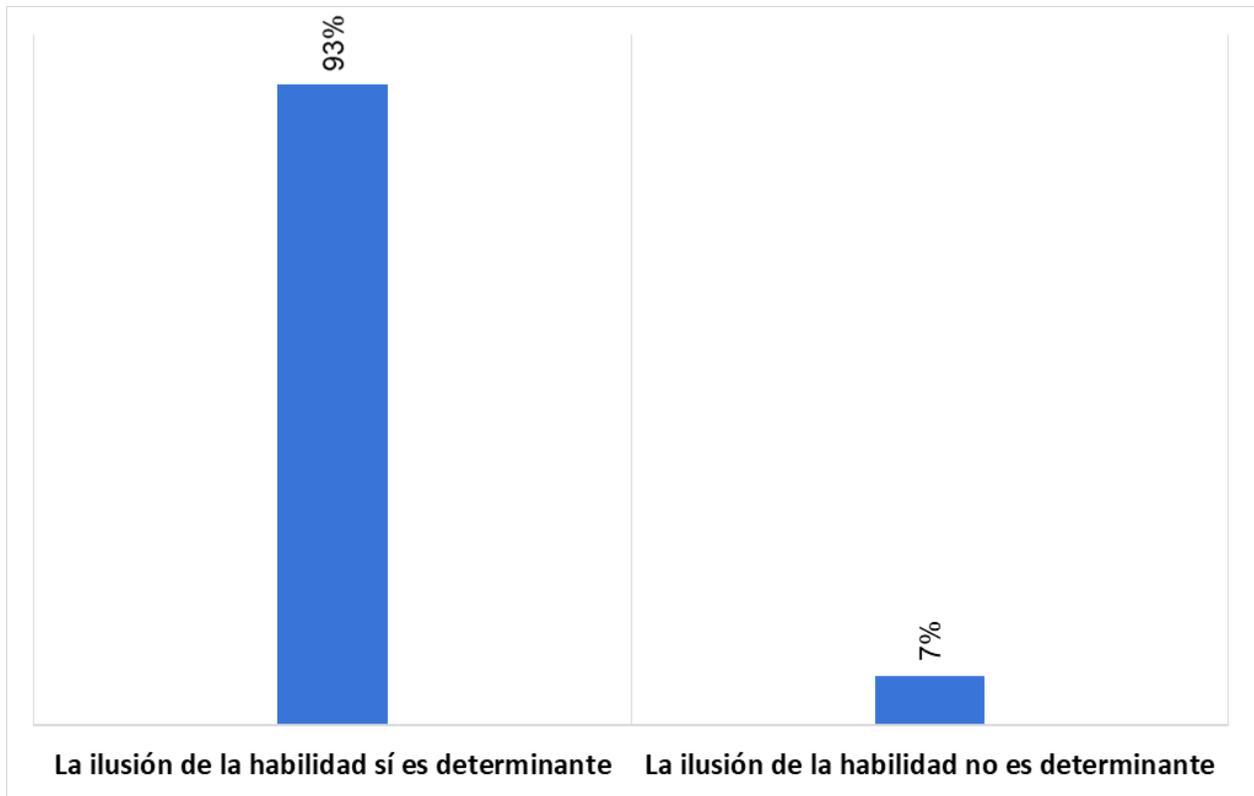


Figura 26. La ilusión de la habilidad determinante en el mal uso de las tarjetas de Crédito

Categoría 2: ¿Creé usted que la ilusión de la habilidad puede ser un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Para dar respuesta al objetivo específico número tres de la investigación, se analizan los aportes obtenidos por parte de la muestra estudiada con respecto a que si la ilusión de la habilidad es un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito. En tal sentido, y de acuerdo con la figura 26 el 93% percibe que la ilusión de la habilidad si es un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito. Porque consideran que muchas veces hay un exceso de autoconfianza, mala percepción de la capacidad económica y una mala idea de creer tener control de los gastos sin considerar que una tarjeta de crédito no es dinero extra.

Los resultados son importantes para la investigación ya que se denota que la ilusión de la habilidad si es un factor cognitivo que puede generar que los usuarios de las tarjetas de crédito hagan uso de estas de una forma errónea.

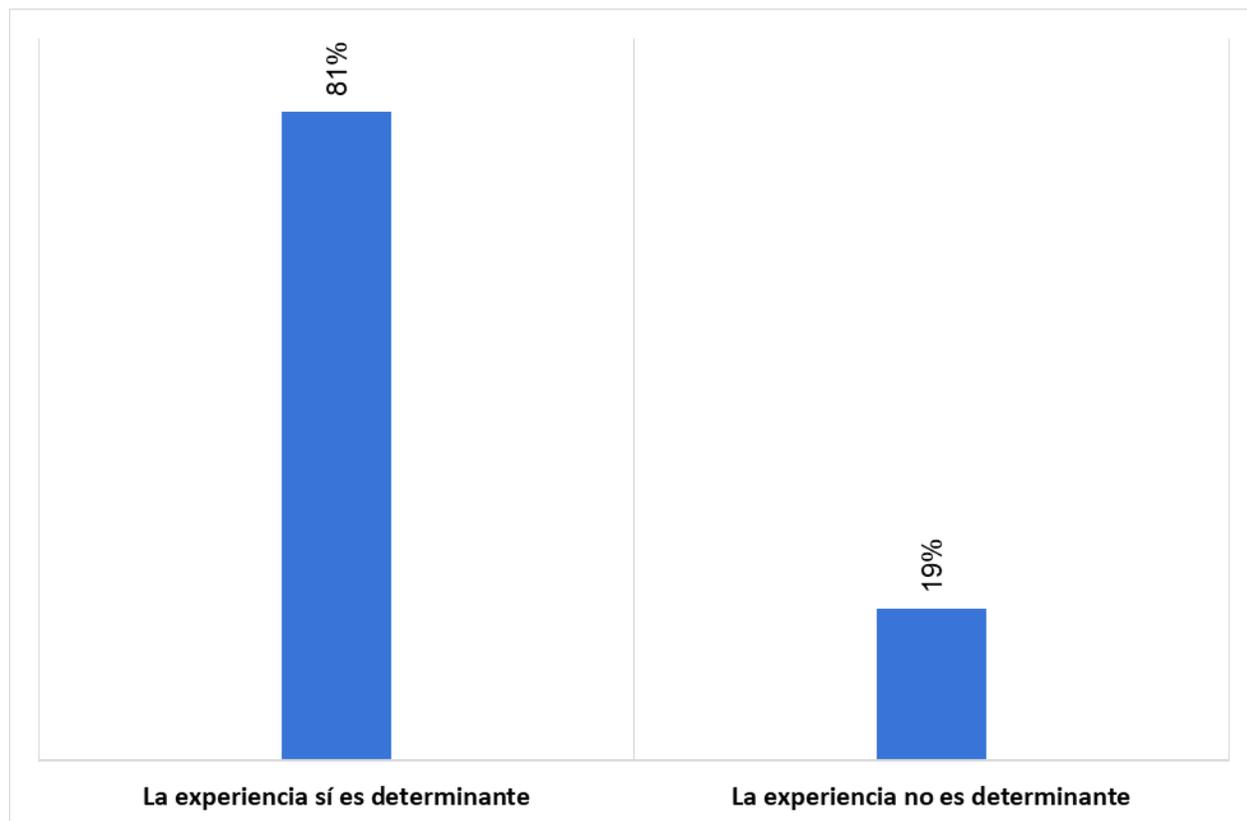


Figura 27. La experiencia determinante en el buen uso de las tarjetas de Crédito

Categoría 3: ¿Considera usted que la experiencia puede ser un elemento determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Dando respuesta al objetivo cuatro de la investigación, se analizan las percepciones obtenidas por parte de la muestra. Para este caso los participantes nos indican que la experiencia sí es un factor determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito. Por tal razón, y de acuerdo con lo ilustrado en la figura 27 se detalla que el 81% de la población valora la experiencia. Basándose en las opiniones similares de los participantes donde nos indican que la importancia de la experiencia se debe a las dificultades vividas en el pasado con tarjetas de crédito, así como también, a una buena

educación financiera y a que la tenencia de las dos anteriores conlleva al usuario de la tarjeta de crédito a cometer una menor cantidad de errores.

No se puede pasar por alto que la figura 27 también nos demuestra que un 19% de la población estima que la experiencia no es un factor determinante. Este resultado denota que existen usuarios de tarjetas de crédito no están totalmente conscientes de que para hacer el uso adecuado de las tarjetas de crédito se debe tomar ventaja de experiencias previas que nos permitan tomar mejores decisiones.

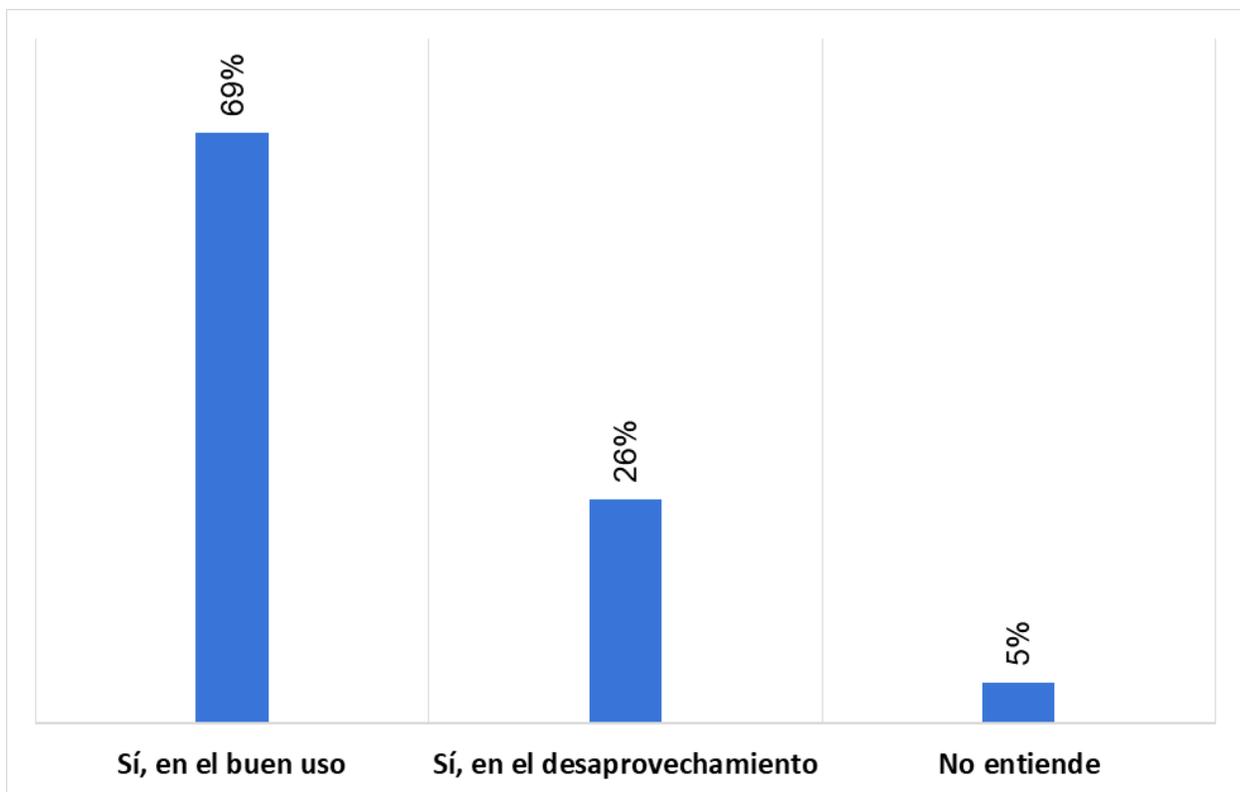


Figura 28. La aversión al riesgo determinante en el buen o mal uso de Tarjetas de Crédito

Categoría 4: ¿Piensa usted que la aversión al riesgo es un componente que puede ser determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito, o determinante en el desaprovechamiento del buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Las percepciones obtenidas por los participantes y detalladas en la figura 28, nos indican que en un 69% la muestra considera que la aversión al riesgo es un factor determinante en el buen

uso de las tarjetas de crédito. Este es un sesgo cognitivo que permite inducir el temor a perder. Adicionalmente los participantes en sus opiniones similares nos expresan que ese temor permite un mejor manejo de las tarjetas de crédito. Siendo este un factor que frena los gastos en exceso. Además, ofrece un mayor control a momento de la utilización de una tarjeta. A su vez, se destaca también que el 26% de los participantes perciben que la aversión al riesgo es un factor determinante en el desaprovechamiento de las tarjetas de crédito. Situación debida a que consideran que por miedo a su uso se desaprovechan muchos beneficios que estas pueden otorgar por falta de información, escasez de experiencia, mal manejo de las emociones y falta de orden financiero.

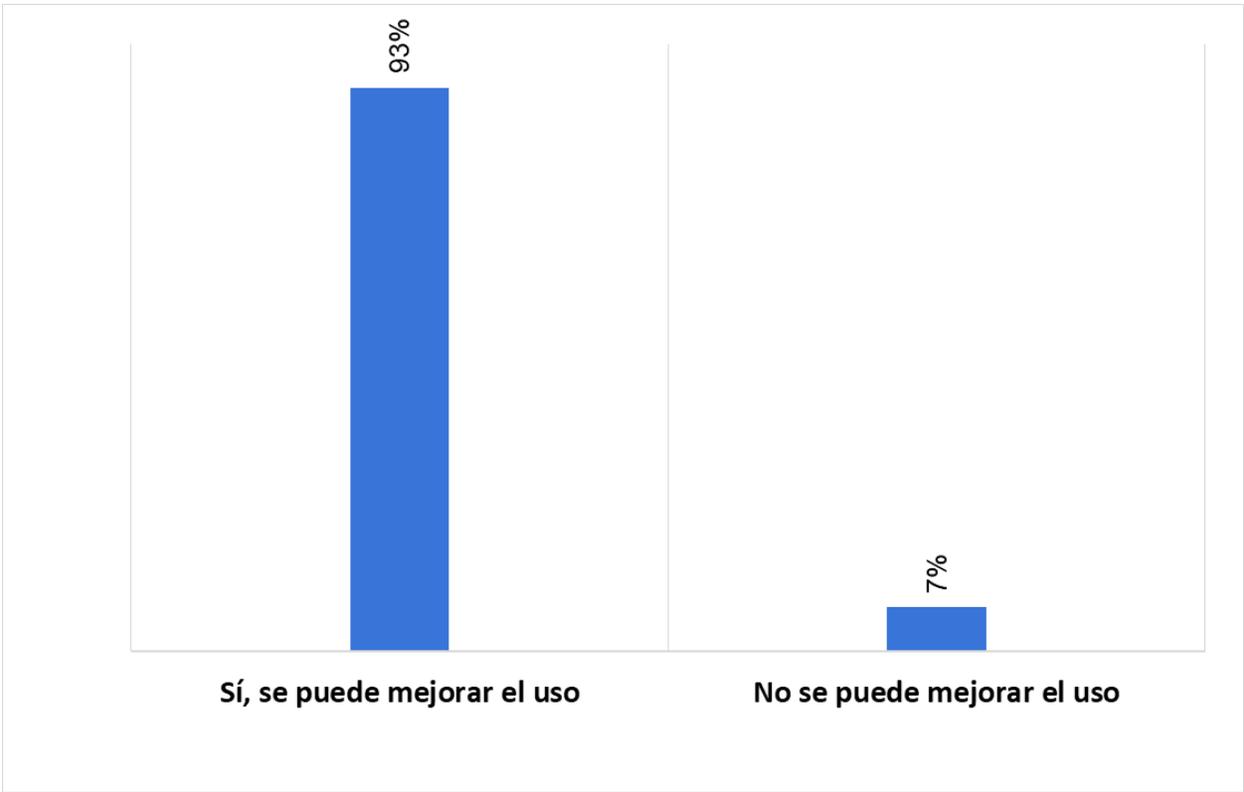


Figura 29. Influencia de las finanzas conductuales en el uso de tarjetas de crédito

Categoría 5: Basado en que las respuestas anteriores son producto de su criterio ¿Creó usted que por medio de las finanzas conductuales se podría mejorar el uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Las apreciaciones obtenidas de la muestra estudiada nos indican que los participantes demostraron habilidad de distinguir que las finanzas conductuales pueden apoyarles en control de las emociones. Fomentando un mejor razonamiento para mejorar el comportamiento de las personas al momento de tomar decisiones. De igual forma, los participantes consideran que las finanzas conductuales pueden ayudarles a tener un mejor fundamento para utilizar las tarjetas de crédito con criterio y planificación. Basado en la información que refleja la figura 29 donde podemos ver que, de acuerdo con la interpretación de los datos, el 93% de la población analizada piensa que las finanzas conductuales pueden ser útiles en el uso de las tarjetas de crédito.

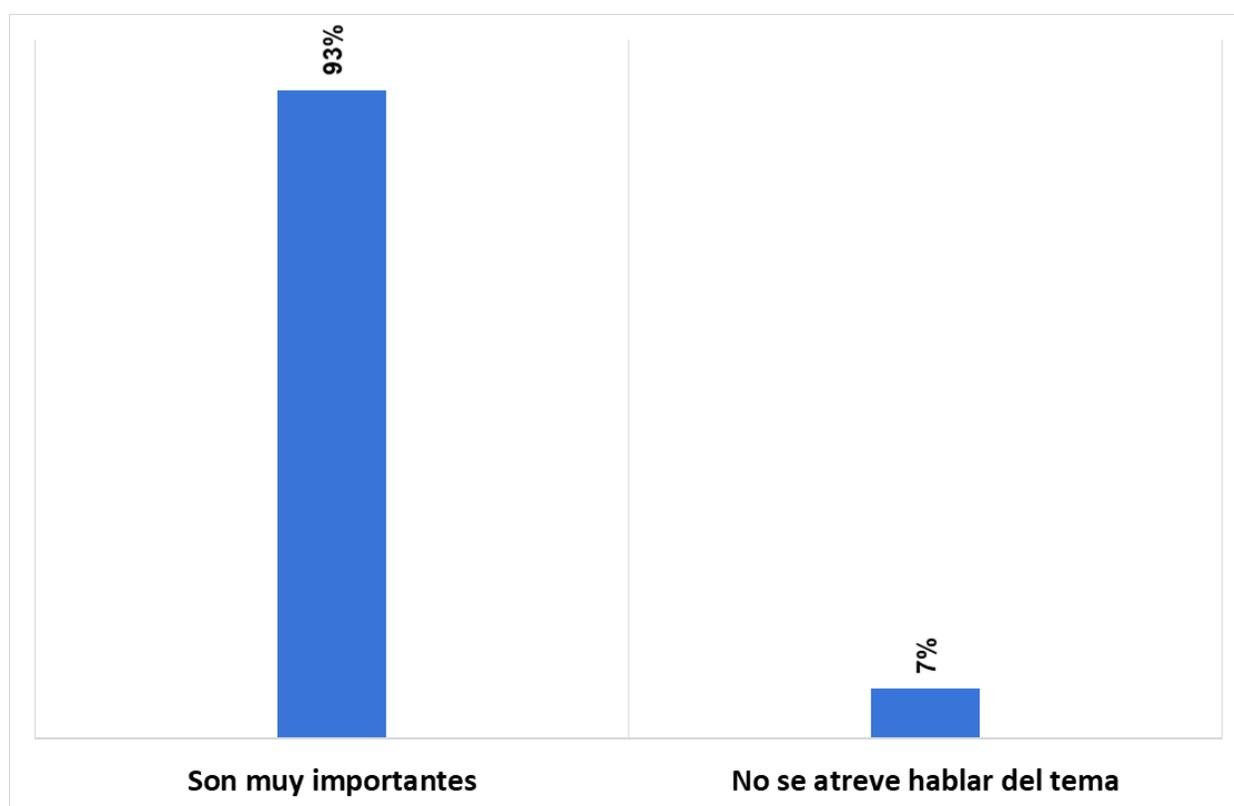


Figura 30. Qué diría si le tocara hablar de finanzas conductuales

Categoría 5: Si le tocara hablarle a alguien de la utilidad de las finanzas conductuales ¿Qué le diría? Explique.

En base a lo que se describe en la Figura 30 donde se refleja que en un 93% los participantes compartirían con un tercero que las finanzas conductuales son un área de las finanzas muy

importante e interesante porque estudia el comportamiento al momento de tomar decisiones financieras, a su vez, los usuarios de tarjetas de crédito opinan que el estudio de las finanzas conductuales es una necesidad urgente en el país, así como la aplicación de estas. Tal como se observa en los resultados anteriores existe evidencia de que las variables propuestas de la ilusión de habilidad, aversión al riesgo, la experiencia y el raciocinio están presentes y son aplicables al uso de las tarjetas de crédito.

Siendo que los usuarios entrevistados muestran debilidades en la toma de decisiones y que el tipo de raciocinio no es efectivo principalmente a causa de la ilusión de habilidad. Asimismo, el efecto de las emociones en la toma de decisiones influencia por estrategias de puntajes y premios que ofrecen las tarjetas de crédito se observa la necesidad de establecer un mayor grado de educación en los tarjetahabientes que les permitan sortear estas debilidades enfocado en finanzas conductuales y los elementos cognitivos relacionados como la ilusión de habilidad, la autoconfianza, la experiencia y el raciocinio.

4.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Por medio de la evaluación de los datos cualitativos en los resultados obtenidos en este trabajo, se comprueba la hipótesis de la investigación (Hi). El uso irracional de las tarjetas de crédito presenta varias características que pueden ser analizadas mediante las variables de finanzas conductuales propuestas en esta investigación, tales como la ilusión de habilidad, la aversión al riesgo, el raciocinio y la experiencia. Aunque las finanzas conductuales desde sus orígenes se han aplicado principalmente al estudio en la toma de decisiones de inversión en los mercados financieros. En base a los resultados obtenidos y respuestas de los usuarios de tarjeta de crédito, se comprueba que el uso de las tarjetas de crédito requiere de los mismos parámetros de toma de decisiones, con la única diferencia en que la mayoría de las transacciones personales están dirigidas al consumo en lugar de inversión. Lo que representa una seria amenaza a las finanzas personales. Al inicio de la investigación se desconocía si las finanzas conductuales y algunos de sus sesgos cognitivos planteados en este estudio son aplicables al estudio del uso irracional de tarjetas de crédito. Se comprueba que la aversión al riesgo está presente en el uso irracional de las tarjetas de crédito en la forma en que los usuarios temen sobre endeudarse y no pagar a tiempo las obligaciones financieras que demandan las tarjetas de crédito. También se determina que la ilusión de habilidad,

presente en los inversionistas cuando creen poder superar las condiciones del mercado sin ninguna base racional, también se distinguen en el uso irracional de las tarjetas de crédito cuando los usuarios asumen deudas creyendo que podrán pagar las obligaciones contraídas en tiempo y forma con el sólo hecho de que estén dentro del presupuesto. Situación que se ve influenciada por imprevistos o por estrategias de descuentos o puntos que ofrecen las tarjetas de crédito, las cuales fomentan el gasto y estimulan la compra emocional e irracional. Asimismo, la ilusión de habilidad incide en la generación de autoconfianza excesiva que influye negativamente en el uso de la tarjeta de crédito. Tener la ilusión de que se puede pagar influenciado por efectos emocionales crea el un efecto de espejismo e ilusión de control cuando en la realidad existen otros gastos que impiden el cumplimiento de la obligación con la tarjeta de crédito, como lo subraya Hernández M. (2009). Se comprueba que la experiencia influye positivamente en el buen uso de la tarjeta de crédito en el sentido que proporcionan información de tipo cognitivo para fomentar una mejor toma de decisiones de uso de tarjetas de crédito en el futuro.

Fundamentados en los resultados de las entrevistas se comprueba que el tipo de raciocinio que utilizan los usuarios de tarjetas de crédito no es totalmente efectivo. Puesto que basan sus decisiones principalmente pensando que las compras están dentro del presupuesto. Siendo una minoría los que opinan que primero se debe analizar si la compra es realmente necesaria. Como resultado de lo anteriormente expuesto se comprueba que las finanzas conductuales pueden aplicarse en el estudio del uso irracional de las tarjetas de crédito.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Se rechaza la hipótesis nula de que las teorías de Finanzas Conductuales no pueden aplicarse al estudio del uso irracional de tarjetas de crédito. Por lo que la variable ilusión de habilidad, la aversión al riesgo, el sesgo de autoconfianza basado en la experiencia, atribuidas teóricamente al ámbito de los inversores de mercados financieros, también están presentes de manera importante en el uso irracional de las tarjetas de crédito.
2. En el análisis de la información se determina que los pensamientos o el razonamiento que ejercen los usuarios al momento de efectuar el uso de sus tarjetas de crédito no es totalmente adecuado. Ya que uno de los factores en los que menos piensan es en evaluar si la necesidad de realizar compras es realmente necesaria por medio de sus tarjetas de crédito. Sólo hacen énfasis en si la compra se encuentra dentro de su presupuesto. En tal sentido se concluye que no analizar si el uso es necesario o no, conlleva a un mal uso de las tarjetas de crédito ocasionando endeudamiento innecesario.
3. En base a los resultados obtenidos se concluye que la ilusión de la habilidad es un factor que influye en el mal uso de las tarjetas de crédito. Debido a que esta ilusión es un elemento generador de un exceso de autoconfianza, en tal sentido, esta autoconfianza despliega la toma de malas decisiones, a su vez, esas malas decisiones erróneas sustanciales para ser determinantes en la mala utilización de las tarjetas de crédito. De esta forma se reafirma la teoría de Hernández M. (2009) del autocontrol y el espejismo de control que hace referencia a que los individuos creen saber más de lo que realmente saben.
4. De acuerdo con Hernández M. (2009) nos afirma “ya sea por la vía de la experiencia o la maestría en la materia, los individuos que creen que tienen más conocimiento del riesgo y, en general, de las situaciones riesgosas, revelan una predisposición a tomar mayores riesgos financieros”, por tal razón, y basados en los análisis efectuados la muestra estudiada de usuarios de tarjetas de crédito se determina que la experiencia es un elemento que puede ser determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito ya que la experiencia proporciona la

habilidad para una mejor interpretación al momento de tomar decisiones y aumenta la probabilidad de que éstas sean las decisiones más convenientes.

5. En virtud de la información estudiada con respecto a la aversión al riesgo se concluye que esta si es un factor determinante para el buen uso de las tarjetas de crédito, aunque una parte de la muestra detalla que este sesgo cognitivo también puede ser adverso al aprovechamiento de las tarjetas de crédito, pero las percepciones de la mayoría de los usuarios nos ayuda a determinar que el miedo a correr riesgos innecesarios puede ser muy útil para poder gozar de un buen uso de sus tarjetas de crédito.

5.2 RECOMENDACIONES

1. En base a los resultados obtenidos de esta investigación se recomienda que los usuarios de las tarjetas de crédito deben de tener conocimiento de las Finanzas Conductuales. Con ese conocimiento adquirido se entenderá el comportamiento social y cognitivo de los tomadores de decisiones y en consecuencia lograr el buen uso de las tarjetas de crédito, en tal sentido, este conocimiento puede lograrse por medio de una educación financiera basada en las finanzas conductuales organizando jornadas de inducción en diferentes instituciones educativas de nivel superior y motivando a cada uno de los capacitados a que sean agente de cambio con respecto a las personas que desconocen el tema.
2. A los usuarios de tarjetas de crédito se les recomienda mejorar en saber dirigir sus pensamientos o el tipo de raciocinio a través de la educación en el momento de utilizar sus tarjetas de crédito. Estos deben evaluar si en determinadas situaciones hacer uso de las tarjetas de crédito es realmente necesario y no sólo verificar si sus compras están dentro de presupuesto. Con esta nueva forma de dirigir el gasto podrán obtener una utilización óptima de las tarjetas de crédito y no incurrir en cargos adicionales por mora.
3. Se requiere profundizar para interiorizar en el entendimiento de la ilusión de la habilidad, una vez logrado, el usuario de las tarjetas de crédito alcanzará a comprender que el exceso de autoconfianza es un factor que puede determinar que se realice un mal uso de sus tarjetas

de crédito lo que conlleva a tomar malas decisiones financieras y tener una repercusión negativa en las finanzas personales del tomador de decisiones. El medio utilizado debe ser la educación financiera basada en las finanzas conductuales. Por lo que la participación en cursos de manejo de finanzas personales se vuelve sumamente necesario.

4. Se recomienda a los tarjetahabientes a informarse sobre los riesgos de las tarjetas de crédito y como éstas funcionan a través de las instituciones emisoras. La ventaja que dará tener este paso adicional les permitirá adquirir el conocimiento necesario que le permita analizar con mayor racionalidad y reducir el nivel de errores en la toma de decisiones a causa de la falta de habilidad en el control de las emociones.
5. En una completa sinergia con los datos obtenidos del análisis de la información se recomienda que se debe conocer más del sesgo cognitivo de la aversión al riesgo por medio de la educación financiera. Debido a que este sesgo permite que los usuarios de las tarjetas de crédito realicen un buen uso de estas basados en aquel temor que se puede tener a tomar decisiones de riesgo. De igual forma, esa educación financiera que explique de manera profunda este sesgo podrá favorecer a que los usuarios de tarjetas de crédito no caigan en el desaprovechamiento del uso de tarjetas de crédito usándolas con cautela y mayor responsabilidad.

CAPÍTULO VI: APLICABILIDAD

En este apartado se describe el plan de acción que se llevará cabo en base a las conclusiones y recomendaciones, este plan está dirigido a la aplicación de la educación financiera basada en las finanzas conductuales con el fin de mejorar el uso de las tarjetas de crédito.

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Taller de enseñanza de educación financiera basado en las finanzas conductuales en instituciones de educación superior.

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Se presenta proyecto de implementación de taller de enseñanza de educación financiera basado en finanzas conductuales, dicho taller es recomendado debido a que el conocimiento de las finanzas conductuales se puede mejorar el uso de las tarjetas de crédito por medio de un análisis cognitivo y social de los tomadores de decisiones financieras.

Con este taller se permitirá a los usuarios de las tarjetas de crédito y a los futuros usuarios obtener conocimiento de esta rama de las finanzas con la finalidad de beneficiar a los usuarios futuros y actuales apoyando directamente con una educación que ayude al buen manejo de las tarjetas de crédito.

Con la realización de este taller se procura dar un giro a la poca educación financiera existente en la actualidad. Llevándola a las instituciones de educación superior como un espacio formativo teniendo como meta de crear una sociedad más educada financieramente. A su vez, y como principal objetivo, ayudar a los usuarios de tarjetas de crédito a mejorar el uso de las tarjetas por medio del conocimiento de las finanzas conductuales. Un buen impacto de las finanzas conductuales podrá generar una mejora y optimización sustancial de las finanzas personales de los usuarios de tarjetas de crédito.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

El objetivo de la implementación del taller de educación financiera basado en finanzas conductuales como espacio formativo que forme parte de las instituciones de educación superior es ayudar a los usuarios de tarjetas de crédito a mejorar el uso y optimización de las tarjetas de crédito, como también, realizar un aporte a la sociedad por medio de mejorar la educación financiera de la sociedad como tal.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.4.1 DESCRIPCIÓN

Se presentará una propuesta formal a las instituciones de educación superior, una propuesta que describa y convenza de la necesidad que existe un mejoramiento de la educación financiera enfocada en el uso de las tarjetas de crédito, por tal razón, las instituciones de educación superior deberán implementar un taller de educación financiera basada en finanzas conductuales.

El taller se ejecutara por una duración de 4 semanas compuesta de 2 horas de lunes a jueves o de ocho horas los días sábados donde la administración financiera proporcionara a los participantes del taller desarrollar habilidades que mediante la interpretación de la información de administración de recursos, planificación presupuestaria y tomas de decisiones financieras, de igual forma, las finanzas conductuales aportarían el conocimiento que necesitan los participantes basado en la literatura que estudia el comportamiento social y cognitivo de los tomadores de decisiones financieras, así como, la utilización del raciocinio.

Al finalizar las cuatro semanas todos los participantes de dicho taller serán sometidos a evaluaciones semanales y una final que permita medir el nivel la capacidad y nivel de conciencia que tienen los participantes al momento de tomar decisiones.

6.4.2 DESARROLLO DE LOS ELEMENTOS NECESARIOS

Tabla 6. Desarrollo de los elementos de propuesta

TEMAS	HERRAMIENTAS	INSTRUMENTOS	PROCESOS
<p>Educación Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos. • Planificación presupuestaria. • Toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clases magistrales. • Investigación . • Estudio de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposiciones grupales e individuales. • Elaboración de exámenes. 	<p>El proceso de enseñanza de educación financiera tendrá una duración de 2 semanas (las primeras 2 semanas) y será evaluado mediante exposiciones en esas 2 semanas y una evaluación final al término de la cuarta semana.</p>
<p>Finanzas Conductuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finanzas conductuales • Hipótesis del mercado eficiente. • Estudio de los sesgos cognitivos de las finanzas conductuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clases magistrales. • Investigación • Estudio de casos. • Lectura de artículos científicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposiciones grupales e individuales. • Elaboración de exámenes. 	<p>El proceso de enseñanza de finanzas conductuales tendrá una duración de 2 semanas (las 2 semanas finales) y será evaluado mediante exposiciones en esas 2 semanas y una evaluación final al término de la cuarta semana.</p>

6.4.3 MEDIDAS DE CONTROL

La medida de la efectividad del taller de capacitación en finanzas conductuales se ajustará se acuerdo al modelo de Kirkpatrick que se detalla en la siguiente figura:

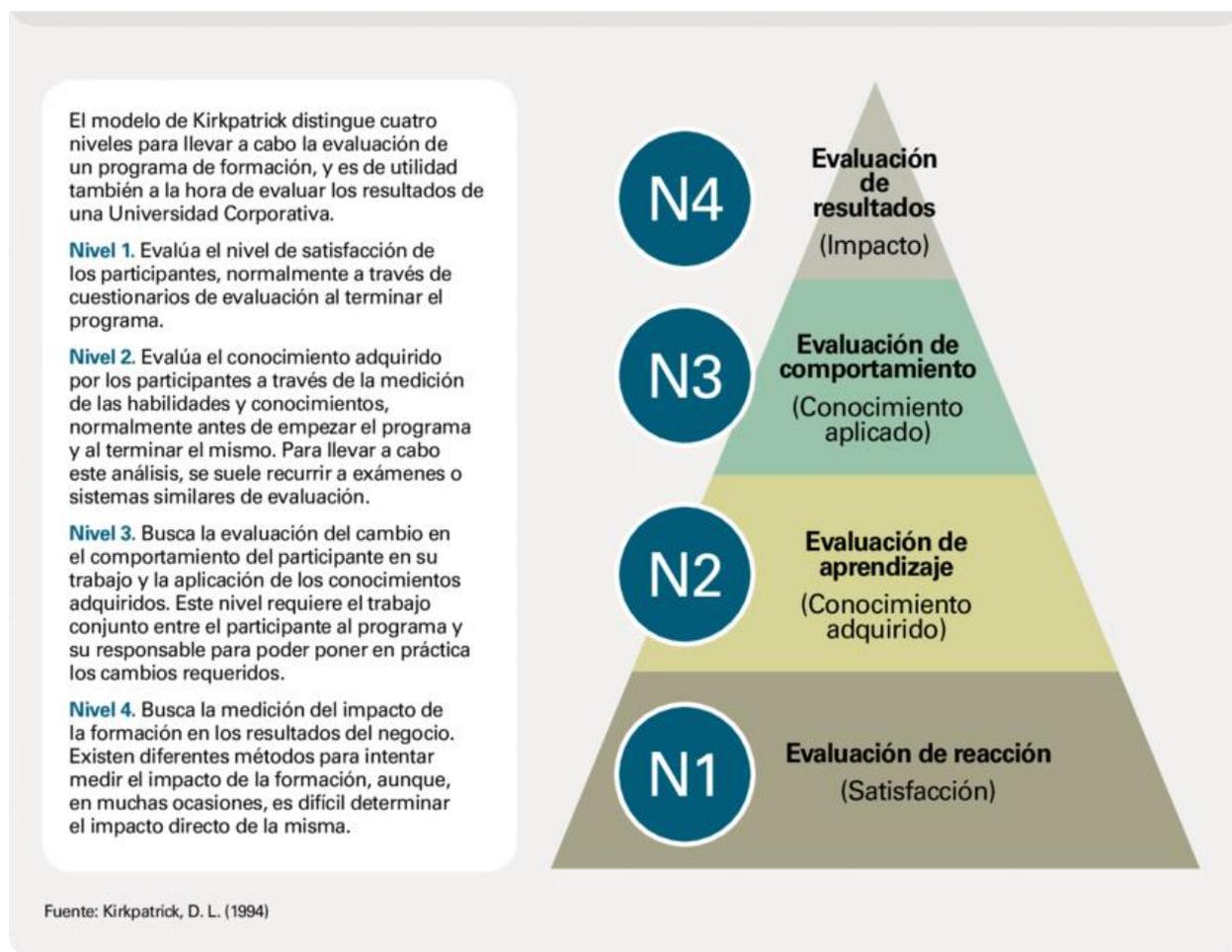


Figura 31. Modelo de Evaluación de Kirkpatrick.

Fuente: Kirkpatrick (como se citó en Vives L., Ilie Cardoza y Hugas J., 2016)

Este modelo nos brinda cinco niveles que deben ser evaluados para medir la efectividad de un programa de formación. Este modelo considera tanto la retroalimentación de las personas participantes del taller de formación cómo la aplicación del método de observación y de evaluación de resultados. En la siguiente tabla se detalla la aplicación de este método:

Tabla 7. Tabla de medición de efectividad y seguimiento Capacitación

Nivel	Aplicabilidad	Indicador
Evaluación de reacción	Se aplicará encuesta de satisfacción sobre los conocimientos adquiridos dentro de la capacitación. Con el objetivo de diagnosticar mejorar para los procesos formativos futuros en finanzas conductuales.	Número de Inconformidades/ Total Encuestados
Evaluación de aprendizaje y conocimiento adquirido.	Se aplicará pruebas cortas de evaluación de conocimientos antes de empezar el programa y durante el programa para reforzar áreas débiles de aprendizaje. El objetivo primordial no es sólo calificar sino garantizar que los usuarios de tarjetas de crédito adquieran el conocimiento mínimo sobre Finanzas Conductuales y los diferentes sesgos cognitivos que afectan las decisiones de crédito.	Respuestas correctas/ Total consultadas
Evaluación del comportamiento	Se crearán programas de seguimiento para monitorear el desempeño de los usuarios de tarjetas de crédito por medio de preguntas en formato listas de verificación. El contacto se mantendrá electrónicamente mediante aplicación del instrumento en Google Forms o Microsoft Forms que están disponibles en forma gratuita.	Cantidad de afirmaciones/ Total items en lista de verificación
Evaluación de resultados	Se buscará medir la efectividad cuantitativa de la reunión mediante consulta sobre la frecuencia de pago de mora en la tarjetas de crédito, previa autorización del participante.	Número de Participantes con Mora Tarjetas de Crédito/ Total Participantes

6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 8. Cronograma de capacitación Finanzas Conductuales

			JUNIO				JULIO			
			SEMANA				SEMANA			
	ÍTEM	ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4
MÓDULO 1	1	Introducción a la administración de Recursos Financieros ¿Qué es la administración financiera? ¿Cómo ser un buen administrador de los recursos financieros personales?								
	2	Planificación Presupuestaria Personal ¿Qué es el presupuesto? Importancia del presupuesto personal Técnicas de elaboración de presupuestos Elaboración de presupuesto personal								
	3	Teoría de Toma de Decisiones Decisiones emocionales vs decisiones racionales Características del proceso de toma de decisiones Factores que influyen en la toma de decisiones ¿Cómo tomar buenas decisiones financieras?								
MÓDULO 2	4	Introducción a la Finanzas Conductuales ¿Qué son las finanzas conductuales? Importancia del estudio de las finanzas conductuales								
	5	Hipótesis de Mercado Eficientes vs Finanzas Conductuales Debilidades de la Hipótesis de Mercados Eficientes Aportes de las finanzas conductuales en los procesos de toma de decisiones								
	6	Estudio de los sesgos cognitivos en la toma de decisiones financieras Impacto de los sesgos cognitivos y las emociones en el uso de tarjetas de crédito Impacto de ilusión de habilidad, experiencia y sesgo de autocontrol en la adquisición de crédito								
MÓDULO 3	7	Estudio de Casos								
	8	Aplicación de las Finanzas Conductuales en la toma de decisiones de crédito personal								

Tabla 9. Responsables de implementación propuesta

	DESCRIPCIÓN
1	Consejo Universitario
2	Rectoría
3	Vicerrectoría Académica
4	Jefe académico de pregrado y postgrado
5	Profesor por hora

Tabla 10. Presupuesto

NO.	DESCRIPCIÓN	COSTO POR HORA	CANTIDAD DE HORAS	COSTO
1	Contratación de profesor por hora.	L 470.00	32	L 15,040.00
COSTO TOTAL				L 15,040.00

6.6 CONCORDANCIA SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Tabla 11. Concordancia de tesis con propuesta

Título Investigación	Capítulo I		Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	VARIABLES	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
Investigación Cualitativa. Teoría Fundamental a. Diseño transversal. Muestreo no probabilístico	Determinar si las teorías de finanzas conductuales pueden ser aplicadas al estudio del uso irracional de las tarjetas de crédito.	1. Determinar qué tipo de raciocinio implementan los usuarios al momento de la utilización de una tarjeta de crédito.	Tarjetas de crédito, El Crédito, Crédito revolvente	Finanzas conductuales, Ilusión de habilidad, Tarjeta de crédito, Aversión al riesgo, el raciocinio, la experiencia, Uso de tarjeta de crédito	42	Entrevista	1. Se acepta la hipótesis nula de que las teorías de Finanzas Conductuales pueden aplicarse al estudio del uso irracional de tarjetas de crédito. Por lo que la variable ilusión de habilidad, la aversión al riesgo, el sesgo de autoconfianza basado en la experiencia, atribuidas teóricamente al ámbito de los inversores de mercados financieros, también están presentes de manera importante en el ámbito sobre el uso irracional de las tarjetas de crédito.	1. En base a los resultados obtenidos de esta investigación se recomienda que los usuarios de las tarjetas de crédito deben tener conocimiento de las Finanzas Conductuales, con ese conocimiento adquirido se entenderá el comportamiento social y cognitivo de los tomadores de decisiones y en consecuencia lograr el buen uso de las tarjetas de crédito, en tal sentido, este conocimiento puede lograrse por medio de una educación financiera basada en las finanzas conductuales organizando jornadas de inducción en diferentes instituciones educativas de nivel superior y motivando a cada uno de los capacitados a que sean agente de cambio con respecto a las personas que desconocen el tema.	Educación financiera fundamentada en Finanzas Conductuales.

Continuación Tabla 9.

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	VARIABLES	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
		2. Identificar si se puede mejorar el uso de las tarjetas de crédito mediante las finanzas conductuales.	Finanzas Conductuales, Ilusión de Habilidad, Aversión al Riesgo, La Experiencia, El Raciocinio.				2. En el análisis de la información se determina que los pensamientos o el razonamiento que ejercen los usuarios al momento de efectuar el uso de sus tarjetas de crédito no es totalmente adecuado ya que uno de los factores en los que menos piensan es evaluar si la necesidad de realizar compras es realmente necesaria por medio de sus tarjetas de crédito. Sólo hacen énfasis en si la compra se encuentra dentro de su presupuesto. En tal sentido se concluye que no analizar si el uso es necesario o no, conlleva a un mal uso de las tarjetas de crédito ocasionando endeudamiento innecesario.	2. A los usuarios de tarjetas de crédito se les recomienda mejorar en saber dirigir sus pensamientos o el tipo de raciocinio a través de la educación en el momento de utilizar sus tarjetas de crédito. Estos deben evaluar si en determinadas situaciones hacer uso de las tarjetas de crédito es realmente necesario y no sólo verificar si sus compras están dentro de presupuesto. Con esta nueva forma de dirigir el gasto podrán obtener una utilización óptima de las tarjetas de crédito y no incurrir en cargos adicionales por mora.	

Continuación Tabla 9.

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
		3. Puntualizar si la ilusión de habilidad tiene influencia en la toma de malas decisiones de los usuarios de tarjetas de crédito.					3. En base a los resultados obtenidos se concluye que el sesgo cognitivo de la ilusión de la habilidad es un factor que influye en el mal uso de las tarjetas de crédito. Debido a que esta ilusión es un elemento generador de un exceso de autoconfianza, en tal sentido, esta autoconfianza despliega la toma de malas decisiones, a su vez, esas malas decisiones erróneas sustanciales para ser determinantes en la mala utilización de las tarjetas de crédito. De esta forma se reafirma la teoría de Hernández M. (2009) del autocontrol y el espejismo de control que hace referencia a que los individuos creen saber más de lo que realmente saben.	3. Se requiere profundizar para interiorizar en el entendimiento de la ilusión de la habilidad, una vez logrado, el usuario de las tarjetas de crédito alcanzará a comprender que el exceso de autoconfianza es un factor que puede determinar que se realice un mal uso de sus tarjetas de crédito lo que conlleva a tomar malas decisiones financieras y tener una repercusión negativa en las finanzas personales del tomador de decisiones. El medio utilizado debe ser la educación financiera basada en las finanzas conductuales. Por lo que la participación en cursos de manejo de finanzas personales se vuelve sumamente necesario.	

Continuación Tabla 9.

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
		4. Comprobar si la experiencia como elementos de las finanzas conductuales puede influir en los usuarios de tarjetas de crédito.					4. De acuerdo con Hernández M. (2009) nos afirma “ya sea por la vía de la experiencia o la maestría en la materia, los individuos que creen que tienen más conocimiento del riesgo y, en general, de las situaciones riesgosas, revelan una predisposición a tomar mayores riesgos financieros”, por tal razón, y basados en los análisis efectuados la muestra estudiada de usuarios de tarjetas de crédito se determina que la experiencia es un elemento que puede ser determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito ya que la experiencia proporciona la habilidad para una mejor interpretación al momento de tomar decisiones y aumenta la probabilidad de que esas sean las decisiones más convenientes.	4. Se recomienda a los tarjetahabientes a informarse sobre los riesgos de las tarjetas de crédito y como éstas funcionan a través de las instituciones emisoras. La ventaja que dará tener este paso adicional les permitirá adquirir el conocimiento necesario que le permita analizar con mayor racionalidad y reducir el nivel de errores en la toma de decisiones a causa de la falta de habilidad en el control de las emociones.	

Continuación Tabla 9.

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	VARIABLES	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
		<p>5. Establecer si la aversión al riesgo como elementos de las finanzas conductuales puede influir en los usuarios de tarjetas de crédito</p> <p>6. Presentar una propuesta para el buen uso de las tarjetas de crédito</p>					<p>5. En virtud de la información estudiada con respecto a la aversión al riesgo se concluye que esta si es un factor determinante para el buen uso de las tarjetas de crédito, aunque una parte de la muestra detalla que este sesgo cognitivo también puede ser adverso al aprovechamiento de las tarjetas de crédito, pero las percepciones de la mayoría de los usuarios nos ayuda a determinar que el miedo a correr riesgos innecesarios puede ser muy útil para poder gozar de un buen uso de sus tarjetas de crédito.</p>	<p>5. En una completa sinergia con los datos obtenidos del análisis de la información se recomienda que se debe conocer más del sesgo cognitivo de la aversión al riesgo por medio de la educación financiera. Debido a que este sesgo permite que los usuarios de las tarjetas de crédito realicen un buen uso de estas basados en aquel temor que se puede tener a tomar decisiones de riesgo. De igual forma, esa educación financiera que explique de manera profunda este sesgo podrá favorecer a que los usuarios de tarjetas de crédito no caigan en el desaprovechamiento del uso de tarjetas de crédito usándolas con cautela y mayor responsabilidad.</p>	

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- AICPA (2021). Ventajas y Desventajas de las Tarjetas de Crédito. Recuperado de <https://www.360financialliteracy.org/En-Espanol/Tarjetas-de-Credito2/Ventajas-y-Desventajas-de-las-Tarjetas-de-Credito>
- Apurata (29 de septiembre de 2020). Crédito Revolvente | Todo lo que necesitas saber. Recuperado de <https://apurata.com/blog/credito-revolvente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20Cr%C3%A9dito%20Revolvente,de%20cr%C3%A9dito%20de%20la%20tarjeta.>
- Arévalo S. y Parra S. (2019). Educación financiera en la elección de tarjetas de crédito en estudiantes de la Universidad de La Salle (Tesis de Pregrado). Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1243&context=finanzas_comercio
- Arteaga G. (23 de octubre de 2020). Entrevistas semiestructuradas en la investigación cualitativa. Recuperado de <https://www.testsiteforme.com/entrevista-semiestructurada/>
- ASBA (2021). Tarjeta de crédito. ASBA Educación Financiera. Recuperado de <https://www.asba-supervision.org/PEF/medios-de-pago/tarjeta-de-credito.shtml>
- Aw C. W. (19 de julio de 2019). Fewer credit card holders amid tighter rules to rein in debt: Number of cards in circulation falls, but banks earning more from them on e-commerce wave [Menos titulares de tarjetas de crédito en medio de reglas más estrictas para controlar la deuda: el número de tarjetas en circulación cae, pero los bancos obtienen más ganancias con ellas en la ola del comercio electrónico]. The Strait Times. Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/2259851753/fulltext/9F53024592F84F74PQ/3?accountid=35325>

Banco Macro (1 de noviembre de 2018). Los costos de pagar con tarjeta de crédito. Recuperado de <https://www.cuentassanas.com.ar/mis-cuentas/mi-banco/como-usar-las-tarjetas-de-credito/los-costos-de-pagar-con-tarjeta-de-credito>

Baptista M., Collado C. y Hernández R. (2010). Metodología de la investigación (5a. ed.), McGraw-Hill Interamericana, 2010. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/laureatemhe/detail.action?docID=3215354>.

Barría C. (14 de marzo 2019). En qué países de América Latina se paga más con tarjetas (y qué revela de sus economías). BBC News. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47559991>

Burton, E. y Shah S. (2013). Behavioral Finance [Finanzas Conductuales]. Recuperado de [https://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=bdrjAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP11&dq=Burton,+E.+\(Ed\).+\(2013\).+understanding+behavioral+finance&ots=kL9XidwIjF&sig=wG7o1ffv3nxeOzkUDHFNdLewWvc#v=onepage&q&f=false](https://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=bdrjAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP11&dq=Burton,+E.+(Ed).+(2013).+understanding+behavioral+finance&ots=kL9XidwIjF&sig=wG7o1ffv3nxeOzkUDHFNdLewWvc#v=onepage&q&f=false)

Carranza S. (6 de agosto de 2018). El 4.4% de los hondureños manejan tarjeta de crédito. El Heraldo. Recuperado de <https://www.elheraldo.hn/economia/1204365-466/el-44-de-los-hondure%C3%B1os-manejan-tarjetas-de-cr%C3%A9dito>

CentralAmericaData.com (21 de septiembre de 2020). Más personas buscan tarjetas de crédito. CentralAmericaData. Recuperado de

https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Crece_el_inters_por_las_tarjetas_de_credito

CFPB (12 de julio de 2017). ¿Qué es una tasa de interés de tarjeta de crédito? ¿Qué significa APR? Oficina para la protección financiera del consumidor. Recuperado de <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-una-tasa-de-interes-de-tarjetas-de-credito-que-significa-apr-es-44/>

Chandra P. (2016). Behavioral Finance [Finanzas Conductuales]. New Delhi, India: McGraw Hill Education (India) Private Limited

CNBS (28 de julio de 2020). CNBS Aprueba Medidas de Alivio Adicionales, a Partir de Julio 2020. Recuperado de <https://www.cnbs.gob.hn/blog/2020/06/29/cnbs-aprueba-medidas-de-alivio-adicionales-a-partir-de-julio-2020/>

CNBS (30 de noviembre de 2020). Comportamiento de la cartera de las tarjetas de crédito. Recuperado de [https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/boletines/Cartera%20de%20Prstamos/Comportamiento%20de%20la%20Cartera%20de%20Tarjetas%20de%20Cr%3%A9dito%20\(CIC\).xlsx](https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/boletines/Cartera%20de%20Prstamos/Comportamiento%20de%20la%20Cartera%20de%20Tarjetas%20de%20Cr%3%A9dito%20(CIC).xlsx)

CNBS (31 de enero de 2021). Comportamiento de la cartera de las tarjetas de crédito. Actualización 31 de enero. Recuperado de <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/Paginas/Comportamiento-de-la-Cartera-de-Tarjetas-de-Cr%3%A9dito.aspx>

CNBS (julio de 2020). Reporte de inclusión Financiera Honduras. Recuperado de <https://www.cnbs.gob.hn/wp-content/uploads/2020/07/Reporte-Inclusi%C3%B3n-Financiera-Julio2020.pdf>

CNBS (junio de 2019). Reporte de inclusión Financiera Honduras. Recuperado de <https://publicaciones.cnbs.gob.hn/boletines/Boletines%20de%20Inclusin%20Financiera/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202019.pdf>

Corredor J., Cuta I. y Olivares M. (2018). Evaluación de la efectividad de la educación financiera a través de las finanzas conductuales. (Tesis de Grado). Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1318&context=finanzas_comercio

Coto D. (15 de julio de 2019). ¿Qué es el crédito revolvente? Recuperado de <https://negocios-inteligentes.mx/que-es-el-credito-revolvente/>

Crédito Real (27 de enero de 2017). Tipos de crédito que existen. Recuperado de <https://www.creditoreal.com.mx/educacionfinanciera/tipos-de-credito-que-existen>

Cruz A. (09 de abril de 2020). ¿Qué es una tarjeta de crédito y cómo funciona? Recuperado de <https://www.rankia.co/blog/ranking-tarjetas-credito-debito/3915766-que-tarjeta-credito-como-funciona>

David, D. (4 de septiembre de 2019). Ley de alivio beneficiará a 900,000 trabajadores. La Prensa. Recuperado de <https://www.laprensa.hn/economia/1316082-410/ley-alivio-beneficiar-900000-trabajadores-honduras>

De Bortoli D., da Costa N Jr., Goulart M., Campara J. (2019). Personality traits and investor profile analysis: A behavioral finance study [Rasgos de personalidad y análisis del perfil del inversor: un estudio de finanzas conductuales]. Recuperado de <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0214062>

Diario 16 (27 de agosto de 2019). Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito. Diario 16. Recuperado de <https://diario16.com/ventajas-y-desventajas-de-las-tarjetas-de-credito/>

Díaz-Bravo L., Torruco-García U., Martínez-Hernández M. y Varela-Ruiz M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Recuperado de Investigación en educación médica, 2(7), 162-167. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.

EcuRed (2020). Sociología. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Sociolog%C3%ADa>

EDUCA (2021). ¿Qué es la Tarjeta de Crédito? EDUCA Portal de Educación Financiera. Recuperado de <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27384.html>

EvoBanco (2021). Las ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito y débito que no te habían contado. Recuperado de <https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/tarjetas/tarjetas-ventajas-y-desventajas/>

Fintonic (2021). Morosidad: ¿Qué es y qué consecuencias tiene? Recuperado de <https://www.fintonic.com/blog/morosidad-que-es-y-que-consecuencias-tiene/>

Flounders S. (2 de diciembre de 2020). Lucha de clases en China: ¿cómo lidiar con los multimillonarios? Workers World [Mundo Obrero]. Recuperado de <https://www.workers.org/2020/12/52844/>

Freire A. (2019). La utilización de tarjetas de crédito como factor determinante del endeudamiento de los hogares en Tungurahua (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30610/3/T4688e.pdf>

Fuentes J. y Moreno K. (2018). La autoconfianza en la decisión de adquirir una Tarjeta de crédito en Bogotá (Tesis de grado). Recuperado de [https://dspace-uexternado.metacatalogo.com/bitstream/001/547/1/ANA-spa-2018-La_autoconfianza_en_la_decisi%
c3%b3n_de_adquirir_una_tarjeta_de_cr%
c3%a9dito_en_Bogot%
c3%a1.pdf](https://dspace-uexternado.metacatalogo.com/bitstream/001/547/1/ANA-spa-2018-La_autoconfianza_en_la_decisi%c3%b3n_de_adquirir_una_tarjeta_de_cr%c3%a9dito_en_Bogot%c3%a1.pdf)

Hancock T. y Xueqiao W. (5 de agosto de 2018). China millennials' love of credit cards raises debt fears [El amor de los millennials de China por las tarjetas de crédito aumenta el temor a la deuda]. Financial Times. Recuperado de <https://www.ft.com/content/bb3166ea-8b1f-11e8-b18d-0181731a0340>

Hernández M. (2009). Las Finanzas Conductuales, un enfoque para Latinoamérica. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/43950301_Finanzas_Conductuales_Un_enfoque_ para_Latinoamerica](https://www.researchgate.net/publication/43950301_Finanzas_Conductuales_Un_enfoque_para_Latinoamerica)

INPREMA (2020). ¿Qué son los intereses moratorios? Recuperado de <https://inprema.gob.hn/que-son-los-intereses-moratorios/>

Juanast (25 de octubre de 2019). ¿Qué es un crédito revolvente? Rankia. Recuperado de <https://www.rankia.pe/blog/creditos-rapidos-hipotecarios-vehiculares-consumo/4385306-que-credito-revolvente>

Kajimoto T. y Nakagawa I. (4 de noviembre de 2019). Japan wants to go cashless, but elderly aren't so keen [Japón quiere quedarse sin efectivo, pero los ancianos no están tan interesados]. Reuters. Recuperado de <https://www.reuters.com/article/us-japan-economy-cashless-idUSKBN1XF0BT>

Khemlani S. (2017). Reasoning [Raciocinio]. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/324271986_Reasoning

Khiaonarong T. y Humphrey D. (2019). Cash Use Across Countries and the Demand for Central Bank Digital Currency [Uso de efectivo en todos los países y la demanda de moneda digital del banco central]. IMF Working Paper WP/19/46. Recuperado de <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2019/03/01/Cash-Use-Across-Countries-and-the-Demand-for-Central-Bank-Digital-Currency-46617>

Kishore R. (10 de septiembre de 2019). Retail debt data suggests India 's households are becoming austere [Los datos de la deuda minorista sugieren que los hogares de la India se están volviendo austeros]. Hindustan Times. Recuperado de <https://www.hindustantimes.com/india-news>

Lacor J. (5 de septiembre de 2020). Así es como China está dejando obsoletas las tarjetas de crédito. Xataka. Recuperado de <https://www.xataka.com/empresas-y-economia/asi-como-china-esta-dejando-obsoletas-a-tarjetas-credito-1>

Lee A. (4 de diciembre de 2019). China's rising household debt a 'major concern' as government tries to boost consumption amid trade war [El aumento de la deuda de los hogares de China es una 'gran preocupación' mientras el gobierno intenta impulsar el consumo en medio de la guerra comercial]. South China Morning Post. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2320923460/3BA76A7CDE84DDBPQ/43?accountid=35325>

McGregor S. (10 de febrero de 2021). 10 Insane Facts About Canadian Credit Cards That Will Blow Your Mind! [10 hechos locos sobre las tarjetas de crédito canadienses que te dejarán boquiabierto]. GreedyRates. Recuperado de <https://www.greedyrates.ca/blog/10-canadian-credit-card-facts/#:~:text=In%202019%2C%20the%20overall%20credit,off%20credit%20card%20debt%20quickly.>

McKinsey & Company (octubre 2020). The 2020 McKinsey Global Payments Report [Informe de pagos globales de McKinsey 2020]. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/accelerating%20winds%20of%20change%20in%20global%20payments/2020-mckinsey-global-payments-report-vf.pdf>

McLeod S. (2019). What is Psychology? [¿Qué es Psicología?]. Recuperado de <https://www.simplypsychology.org/whatispsychology.html>

Mesa Editorial (15 de noviembre de 2019). Más de 200,000 hondureños tienen problemas de mora en créditos para consumo por L. 7,200 millones: CNBS. Dinero HN. Recuperado de <http://dinero.hn/mas-de-200-000-hondurenos-tienen-problemas-de-mora-en-creditos-para-consumo-por-17-200-millones-cnbs/>

Mesa Editorial (17 de agosto de 2020). Hondureños usaron menos las tarjetas de crédito en junio y pagaron 764 millones en deudas: CNBS. Dinero HN. Recuperado de <http://dinero.hn/hondurenos-usaron-menos-las-tarjetas-de-credito-en-junio-y-pagaron-764-millones-en-deudas-cnbs/>

Minsait Payment (28 de enero de 2021). Tendencias en Medios de Pago. Recuperado de <https://www.minsait.com/es/actualidad/insights/tendencias-en-medios-de-pago>

Montes de Oca J. (2021). Crédito. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

Mukherjee A. (1 de diciembre de 2019). India 's Millennial Credit Card Boom Runs into Ambani [El auge de las tarjetas de crédito de la generación del milenio en India llega a Ambani]. Bloomberg. Recuperado de <https://www.bloombergquint.com/gadfly/indian-bank-s-credit-card-ipo-reflects-the-ambani-factor>

Murphy J. (22 de septiembre de 2020). Good riddance to bad debt: how Australians are annihilating personal debt [Adiós a las deudas incobrables: cómo los australianos están aniquilando la

deuda personal]. Recuperado de <https://www.crikey.com.au/2020/09/22/personal-debt-pandemic-australia/>

MyTripleA (2020). Interés. Recuperado de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/interes/>

Namie Y. (22 de agosto de 2017). Japanese Hold as Many Credit Cards as Americans, But Do They Use Them? [Los japoneses tienen tantas tarjetas de crédito como los estadounidenses, pero ¿las usan? Freshtrax. Recuperado de <https://blog.btrax.com/japanese-hold-as-many-credit-cards-as-americans-but-do-they-use-them/>

Orcutt M. (20 de enero de 2020). Por qué es tan difícil crear la alternativa ideal al dinero en efectivo. MIT Technology Review. Recuperado de <https://www.technologyreview.es/s/11769/por-que-es-tan-dificil-crear-la-alternativa-ideal-al-dinero-en-efectivo>

Pacheco J. (26 de mayo de 2019). ¿Qué es una entrevista a profundidad? Recuperado de https://www.webyempresas.com/entrevista-a-profundidad/#Entrevista_semiestructurada

Perez J. y Merino M. (2010). Experiencia. Recuperado de <https://definicion.de/experiencia/>

Raya O. (2 de enero de 2021). ¿Qué desventajas hay en usar tarjetas bancarias? Recuperado de <https://www.oinkoink.com.mx/noticias/finanzas-personales/desventajas-en-usar-tarjetas-bancarias/>.

Rojas, R. (2001). Guía para Realizar Investigaciones Sociales. Recuperado de <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp->

content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf

Sánchez D. y Montañez Y. (2018). Confianza, experiencia y aversión al riesgo sobre las decisiones de financiamiento con tarjetas de crédito: una aproximación empírica (Tesis de Pregrado).

Recuperado de

https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1281&context=finanzas_comercio

Semana (3 de febrero de 2020). Réquiem por el efectivo, la cultura cashless avanza en el mundo.

Semana. Recuperado de <https://www.semana.com/economia/articulo/uso-de-efectivo-que-es-la-cultura-cashless-y-como-avanza-en-el-mundo-1001/281338/>

Servetto F. (08 de abril de 2020). Finanzas conductuales en tiempos de incertidumbre. Recuperado

de <https://estardondeestes.com/movi/es/articulos/finanzas-conductuales-en-tiempos-de-incertidumbre>

SH/FT Credit Card Processing (enero 2021). Average Credit Card Debt Statistics [Estadísticas de

deuda promedio de tarjetas de crédito]. SH/FT Credit Card Processing. Recuperado de <https://shiftprocessing.com/credit-card-debt/>

Shiller R. (2003). From Efficient Markets Theory to Behavioral Finance [De la teoría de los

mercados eficientes a las finanzas conductuales]. Recuperado de <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/089533003321164967>

Silva K. (27 de enero de 2020). ¿Qué es un crédito revolvente y para qué sirve? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/dinero-economia/que-es-un-credito-revolvente/>

Value Champion (2021). Average Household Debt in Singapore [Deuda promedio de los hogares en Singapur]. Value Champion. Recuperado de <https://www.valuechampion.sg/average-household-debt-singapore>

Vives L., Cardoza I. y Hugas J. (2016). Universidades Corporativas: Alineando personas y estrategia. Recuperado de https://www.researchgate.net/figure/Figura-2-Modelo-Kirkpatrick-1994-Fuente-Ilie-C-Universidades-Corporativas_fig1_343005988

Wayde M. (9 de enero de 2021). Festive season credit card debt now a ghost of Christmas past. [La deuda de tarjetas de crédito de la temporada festiva ahora es un fantasma de la Navidad pasada]. Recuperado de <https://www.smh.com.au/business/the-economy/festive-season-credit-card-debt-now-a-ghost-of-christmas-past-20210108-p56sqf.html>

Yujin L. (11 de abril de 2020). China's US\$1 trillion consumer loan bubble is bursting as army of borrowers flinch under pandemic strain: Lenders face a wave of delinquencies as businesses fold and job losses hit credit card repayments [La burbuja de préstamos al consumo de 1 billón de dólares de China está estallando a medida que el ejército de prestatarios se estremece bajo la presión de la pandemia: los prestamistas se enfrentan a una ola de morosidad a medida que las empresas se desploman y la pérdida de empleos afecta los reembolsos de tarjetas de crédito]. South China Morning Post. Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/2388073874/3BA76A7CDE84DDBPQ/53?accountid=35325>

GLOSARIO

Análisis de regresión	Es construir una función que permita estimar el valor futuro de la variable de estudio (Fuente: https://economipedia.com)
Cognitivo	Lo cognitivo es aquello que pertenece o que está relacionado al conocer. Este, a su vez, es el cúmulo de información que se dispone gracias a un proceso de aprendizaje o a la experiencia (Fuente: https://definicion.de/cognitivo/)
Crédito de consumo	Producto bancario que permite obtener dinero a modo de préstamo a cambio de devolverlo con intereses a través de las cuotas pactadas. Este tipo de préstamos está destinado a la financiación de vacaciones, compras de electrodomésticos, adquisición de vehículos, reformas en el hogar, estudios, entre otros gastos, y la entidad financiera que lo ofrece no necesita una garantía real para su recobro (Fuente: https://www.expansion.com/diccionario-economico)
Digitalización	La digitalización es un proceso mediante el cual, algo real (físico, tangible) es pasado a datos digitales para que pueda ser manejado por una computadora (de naturaleza, a su vez, digital), modelándolo, modificándolo, y aprovechándolo para otros propósitos distintos de su cometido o función originales (Fuente: https://www.definicionabc.com).
Método VALS	También es conocido como valores, actitudes y estilos de vida, es una de las formas principales de realizar segmentación psicográfica. Los tres términos son intangibles por naturaleza y, por lo tanto, dan una idea de la naturaleza del consumidor desde un punto de vista cualitativo (Fuente: https://marketingdigitalconsulting.com/)
Microcrédito	Préstamo de poca cuantía a bajo interés que concede una ONG y una entidad bancaria a personas que, por ser insolventes, lo necesitan para poder financiar una actividad generadora de beneficios (Fuente: https://languages.oup.com/)
Revolvente	Crédito o préstamo que vuelve a tener vigencia con arreglo a las condiciones estipuladas originalmente después de haber sido amortizado (Fuente: https://dpej.rae.es/).
Sesgo	Es un defecto en el diseño de un estudio de investigación científica o ensayo clínico, o en el método usado para recopilar o interpretar la información. Los sesgos pueden conducir a conclusiones incorrectas acerca de los resultados del estudio o el ensayo clínico (Fuente: https://www.definicionabc.com/).

ANEXOS

8.1 ANEXO 1. ENTREVISTAS A LOS USUARIOS TARJETAS DE CRÉDITO

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Qué tipo de raciocinio, pensamiento o análisis realiza o emplea al momento de utilizar su tarjeta de crédito? Comente.</p>	<p>Razonamientos</p>	<p>Tipos de razonamientos</p>	<p>P1. Lo compro si lo tengo en mi cuenta.</p> <p>P2. Obtener beneficios como cash back o descuentos.</p> <p>P3. Analizo que el límite de mi tarjeta excede mi presupuesto mensual y por ello cálculo siempre no excederme con mis gastos. Y con cierta frecuencia semanal reviso cómo he organizado mis finanzas.</p> <p>P4. Las tarjetas de crédito no son un ingreso extra, o extensión de nuestro salario, sirven para una emergencia o para llevar un mejor control de los gastos, estar consciente que no debo gastar más de lo que gano, tener la seguridad de poder cubrir el consumo total del mes para no generar ningún tipo de interés.</p> <p>P5. Fechas de corte y fechas de pago.</p> <p>P6. La utilizo para el rubro que corresponde.</p>	<p>Al interpretar lo que manifiestan los usuarios de tarjeta de crédito que participaron como parte de la muestra los aportes de estos durante la entrevista tuvieron mucho parecido tomando como referencia que 64% de la muestra al hacer uso de las tarjetas de crédito lo primero que razona es si esa compra está dentro de su presupuesto, el 14% piensa si es necesario hacer la compra, el 10% analiza primero sus fechas límites de pago, el 7% que beneficio obtendrá al usar la tarjeta, y el 4% restante se distribuye en partes iguales a que los usuarios utilizan de acuerdo a su estado de ánimo y como un vicio.</p> <p>Estos resultados obtenidos se determinan positivos ya que se observa que solo una pequeña parte de la muestra indica que se toma el tiempo de analizar si es necesario comprar, así como también es preocupante obtener opiniones que indican que el uso de las tarjetas de crédito es un vicio, estos son factores que las finanzas conductuales pretende mejorar por medio de que el tomador de decisiones tome las mismas de la forma más adecuada y mejor pensada. Dicho análisis brinda respuesta al objetivo específico número uno.</p>

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Qué tipo de raciocinio, pensamiento o análisis realiza o emplea al momento de utilizar su tarjeta de crédito? Comente.</p>	<p>Razonamientos</p>	<p>Tipos de razonamientos</p>	<p>P7. ¿Es necesario? ¿Es emergencia?</p> <p>P8. Creer que es experto en el manejo.</p> <p>P9. Compras mayores a lo disponible.</p> <p>P10. Que tengo que pagar a más tardar en la fecha que corresponde.</p> <p>P11. En primer lugar, el límite de pago, es decir, la cantidad de dinero disponible para hacer el pago de la tarjeta, en segundo lugar el beneficio de pagar con la tarjeta en lugar de efectivo.</p> <p>P12. Relación beneficio costo.</p> <p>P13. Beneficios y pago de contado.</p> <p>P14. Financiar gastos.</p> <p>P15. La uso por la necesidad de adquirir un bien o servicio necesario y que quizá en ese momento no cuento con el efectivo necesario. De igual forma, hago uso de los descuentos o beneficios que ofrecen según el rubro.</p> <p>P16. En realidad, tengo el dinero para pagar la compra que estoy realizando con ella.</p> <p>P17. Razono si realmente necesito realizar el gasto y si puedo pagarlo.</p> <p>P18. Solo valor que puedo pagar.</p> <p>P19. Solamente gasto lo que tengo presupuestado y sé que voy a pagar en un corto plazo.</p> <p>P20. Primero solicito información para luego tomar una decisión para evitar riesgos de pérdidas.</p> <p>P21. Que son de uso solo para necesidades básicas o emergencias.</p> <p>P22. Compra de cosas necesarias e indispensables para cada mes.</p> <p>P23. No comprar todo con tarjeta de crédito solo lo necesario.</p> <p>P24. La utilizo para adquirir artículos de primera necesidad.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Qué tipo de raciocinio, pensamiento o análisis realiza o emplea al momento de utilizar su tarjeta de crédito? Comente.</p>	<p>Razonamientos</p>	<p>Tipos de razonamientos</p>	<p>P25. De cuanto puedo utilizar y cuanto puedo pagar al final de mes.</p> <p>P26. Cuentas por pagar.</p> <p>P27. En orden de prioridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Me conviene utilizar la tarjeta para esta transacción. 2. Me genera puntos. 3. Puedo pagar la compra que realice con la tarjeta. <p>P28. Comodidad.</p> <p>P29. La utilizo depende mi estado de ánimo no lo había pensado de esa manera antes hasta ahorita pero si bien es cierto muchas veces he comprado cosas que se convierten en pasivos ya que no les saco ningún provecho solo fueron un gasto innecesario.</p> <p>P30. Al momento de utilizarla yo analizo el tiempo que tengo disponible para hacer el pago del dinero que utilizo a mi favor, ya que si tengo una demora los intereses se van acumulando, así que, cada vez que hago uso de ella primero determino el tiempo límite de pago que se me otorga.</p> <p>P31. La principal ver la fecha de corte para poder utilizar mi tarjeta para no generar intereses.</p> <p>P32. Solo las uso cuando es estrictamente necesario y procuro que sea solo para cosas de provecho, sobre todo en estos tiempos de pandemia.</p> <p>P33. El problema es que es un dinero que tenemos disponible pero que debemos pagar en fecha determinada y se vuelve un vicio.</p> <p>P34. Analítico y experiencia.</p> <p>P35. Fecha de corte fecha de pago beneficios, si realmente necesito lo que voy a comprar, y el valor a cargar.</p> <p>P36. Analizo que la tarjeta de crédito solo es un préstamo el cual en un determinado tiempo debo de pagar, por ende trato de que el gasto a realizar con ella este dentro de mi presupuesto.</p> <p>P37. Considero que es importante saber utilizar la Tarjeta de Crédito correctamente y así se podrá utilizar los beneficios para un mayor provecho y también hay que tener en cuenta que ese dinero se tiene que pagar, y se tiene que ver como si fuera un préstamo.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
¿Qué tipo de raciocinio, pensamiento o análisis realiza o emplea al momento de utilizar su tarjeta de crédito? Comente.	Razonamientos	Tipos de razonamientos	<p>P38. Emergencia, compras necesarias anticipadas.</p> <p>P39. Qué puedo usarla para emergencias de mi familia.</p> <p>P40. Puedo comprarlo y puedo pagarlo, sino puedo pagarlo entonces a menos que sea Emergencia no usar la tarjeta.</p> <p>P41. Que las compras no sobrepasen los ingresos percibidos.</p> <p>P42. Que las compras no sobrepasen los ingresos percibidos.</p>	
¿Creó usted que la ilusión de la habilidad puede ser un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?	La habilidad	Ilusión	<p>P1. Si, ya que muchas veces pensamos que tenemos el potencial económico para realizar los pagos ya que vamos pensando en uno a uno y al final de mes, las suma de todos nos pueden traer problemas de pago.</p> <p>P2. Sí, porque las personas abusan de la confianza que tienen en sí mismos, pero no es el factor más determinante.</p> <p>P3. Considero que sí. Ya que ello conlleva a que no se profundice en conocer las tarjetas, sus beneficios y modificaciones en el sistema legislativo que implican las propias tarjetas de crédito. Esto puede llevar a un manejo negativo de las mismas.</p> <p>P4. Definitivamente, en su mayoría todas las personas a temprana edad que han tenido su primera tarjeta de crédito han fracasado con el uso de la misma.</p>	<p>Para dar respuesta al objetivo específico tres de la investigación se analizan los aportes obtenidos por parte de la muestra estudiada con respecto a que si la ilusión de la habilidad es un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito, en tal sentido, y de acuerdo con que el 93% percibe que la ilusión de la habilidad si es un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito porque consideran que muchas veces hay un exceso de autoconfianza, mala percepción de la capacidad económica y una mala idea de creer tener control de los gastos sin considerar que una tarjeta de crédito no es dinero extra.</p> <p>Los resultados son importantes para la investigación ya que se denota que la ilusión de la habilidad si es un factor cognitivo que puede generar que los usuarios de las tarjetas de crédito haga uso de estas de una forma errónea.</p>

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
¿Creé usted que la ilusión de la habilidad puede ser un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?	La habilidad	Ilusión	<p>P5. Sí, porque a veces cree poder pagar en dicha fecha y ocurren otros gastos y los pagos mínimos con cortos entonces uno va acumulando esa deuda y pagando y pagando intereses. Lo mejor es presupuestarse en cualquier salida para no incurrir en sobregastos.</p> <p>P6. No.</p> <p>P7. Sí.</p> <p>P8. Sí.</p> <p>P9. Sí, cuando la habilidad se confunde con disponibilidad.</p> <p>P10. No creo, siempre hay que pagar.</p> <p>P11. Sí, unas personas me han comentado que juegan con las tarjetas al sacar de unas para pagar otras y así sucesivamente sin tomar en cuenta que la deuda se acumula porque no existe pago de deuda en realidad.</p> <p>P12. No.</p> <p>P13. Sí, hay que saber cómo y cuándo usarlas.</p> <p>P14. Si, mal análisis de la realidad económica y capacidad de pago.</p> <p>P15. Sí, porque muchas veces no llevamos control de gastos y aunque sepamos las implicaciones de un mal uso de las TC no garantiza que no cometamos este error.</p> <p>P16. Por supuesto que sí, a veces las personas piensan que están haciendo uso adecuado de la misma y al ver su estado de cuenta empiezan a preguntarse de donde sacaran el dinero gastado para el pago de misma.</p> <p>P17. Sí. Porque puedo suponer que decidí bien y no sea así al final.</p> <p>P18. Se debe estar consiente de cuanto se puede pagar.</p> <p>P19. Claro. Porque es precisamente una ilusión.</p> <p>P20. De no saber controlar sus gastos, y creerse un experto, lo puede llevar a tomar malas decisiones, especialmente cuando gasta más de lo que gana.</p> <p>P21. Totalmente de acuerdo, ya que en algún momento no todo es real. Y si es bueno jugarse un papel y ser hábil en su acción. Pero en algún momento falla, nada es estático.</p> <p>P22. Sí, porque cuando no se hace un análisis real. De los gastos que se han tenido y es consiente de la deuda que ha adquirido se cree que pagando los mínimos de cada más es suficiente sin embargo la deuda persiste...</p> <p>P23. Sí. Porque permite conocer más ampliamente.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Creó usted que la ilusión de la habilidad puede ser un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>La habilidad</p>	<p>Ilusión</p>	<p>P24. Sí, me pasa a mí, no me considero buen usuario de tarjetas de crédito.</p> <p>P25. Ese es el punto que la gente usa dinero que no tiene, si lo usa y tiene respaldo no habría problema.</p> <p>P26. Los que no controlan sus compras con las tarjetas puede ser.</p> <p>P27. Si, posiblemente las proyecciones de cobertura que hacemos al momento de las compras con tarjeta pueden ser de riesgo alto creyendo que podremos pagar cuando realmente no llevamos un control ni seguimiento de los saldos.</p> <p>P28. Sí, no se controla el gasto.</p> <p>P29. Creo que si muchas veces sentimos que tenemos el control y simplemente nos confiamos, compramos compulsivamente porque pensamos que nos estamos llevando una muy buena oferta.</p> <p>P30. Sí, porque algunas personas piensan que al usar su tarjeta de crédito en una compra, su habilidad de pensamiento les muestra que pueden pagar el mes siguiente, sin embargo, muchos reciben una sola fuente de pago, dando como resultado un aumento de deuda que pocos pueden cubrir en el tiempo acordado.</p> <p>P31. En muchas ocasiones pensamos que podemos con el gasto que generamos con las tarjetas, pero en realizar lo que hacemos es crea un que tardamos en cubrir y esto genera que la deuda crezca más hasta el punto de con un estrés económico por no poder cubrir dicho gasto en su debido tiempo.</p> <p>P32. Sí, por que a pesar que se tiene "experiencia" en su manejo siempre, de una u otra manera, se cae en deudas que con llevan mucho tiempo en cancelar.</p> <p>P33. Sí ya que qué si no llevo un control de los gastos me sobreiro y al final del mes no me ajusta para pagar.</p> <p>P34. Sí, porque las personas, deben tener claro para que será usado el dinero y si realmente es necesario gastarlo en ese momento.</p> <p>P35. Por la falsa percepción de que se tiene el recurso económico y gastar más de lo que se puede pagar.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Creó usted que la ilusión de la habilidad puede ser un factor determinante en el mal uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>La habilidad</p>	<p>Ilusión</p>	<p>P36. Sí. La facilidad de solo pasar la tarjeta hace caer en el error de creer que no es dinero lo que estamos gastando y gastamos si analizar nuestro presupuesto.</p> <p>P37. Porque el hacer compras innecesarias, y el olvido de la fecha de pago o no contar con todo el efectivo nos llevan a caer solo realizar pagos mínimos y caemos al juego de pagar intereses o cargos moratorios.</p> <p>P38. Sí. Creemos que ese dinero lo tenemos disponibles cuando en realidad estamos tomando dinero que aún no hemos ganado.</p> <p>P39. No aplica.</p> <p>P40. Porque muchas compras impulsivas se realizan por la sensación de disponibilidad que da la tarjeta de crédito.</p> <p>P41. Sí, porque genera cierta confianza en las personas y esto tiende a caer en errores en el uso de las tarjetas.</p> <p>P42. Sí, porque genera cierta confianza en las personas y esto tiende a caer en errores en el uso de las tarjetas.</p>	
<p>¿Considera usted que la experiencia puede ser un elemento determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>La experiencia</p>	<p>La experiencia</p>	<p>P1. Sí, ya que cada quien conoce su situación financiera, en mi caso he cometido algunos errores, pero debido a la experiencia no los he vuelto a cometer.</p> <p>P2. Sí, porque el mal uso de tarjetas genera deudas significativas por las cuales algunas personas deciden no volver a usar nunca una tarjeta de crédito. Los que continúan usándolas luego de una deuda significativa aprender a ser más disciplinados.</p>	<p>Dando respuesta al objetivo cuatro de la investigación se analizan las percepciones obtenidas por parte de la muestra, para este caso los participantes nos indican que la experiencia sí es un factor determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito, por tal razón, y de acuerdo con lo ilustrado se detalla que el 81% de la población indica el valor de la experiencia, basándose en las opiniones similares de los participantes donde nos indican que la importancia de la experiencia se debe a las dificultades vividas en el pasado con tarjetas de crédito, así como también, a una buena educación financiera y a que la tenencia de las dos anteriores conlleva al usuario de la tarjeta de crédito a cometer una menor cantidad de errores.</p> <p>No se puede pasar por alto que también se demuestra que un 19% de la población estima que la experiencia no es un factor determinante, situación que preocupa ya que el ser humano debe ser consciente de que para hacer el uso adecuado de un producto financiero como las tarjetas de crédito se debe contar con la capacidad necesaria que nos permita tomar buenas decisiones.</p>

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Considera usted que la experiencia puede ser un elemento determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>La experiencia</p>	<p>La experiencia</p>	<p>P3. Sí puede ser, aunque no es totalmente determinante. Los hábitos y personalidad del individuo que hace uso de las tarjetas me parece más determinante. Ya que ello va a condicionar las conductas de consumo mediante el uso de la tarjeta.</p> <p>P4. Sí, la experiencia es la que nos ayuda a tener un mejor uso de tarjetas, si se fracasó una vez, se espera el tiempo determinado en que uno pueda optar por una nueva tarjeta y es ahí cuando ya no queremos volver a fracasar, se aprende a tener un mejor control y un mejor uso de tarjeta de crédito.</p> <p>P5. Sí, lo esencial es jugar bien con las fechas de corte y poder programar pagos. Si se hace una compra de algo fuera de presupuesto considerar intereses a pagar por dicha compra y en cuanto tiempo.</p> <p>P6. Sí, porque de esa forma en base a experiencias pasadas decide de mejor forma las compras.</p> <p>P7. Sí, porque bien usadas son una maravilla.</p> <p>P8. Si, esto te obliga hacer cambios radicales en tu presupuesto de lo contrario es cada vez peor.</p> <p>P9. No, lo fundamental es la necesidad no el deseo.</p> <p>P10. No creo, simplemente hay que tener claro que hay que pagar oportunamente para evitar pagar intereses.</p> <p>P11. Sí, al inicio se piensa que es dinero extra, pero poco a poco nos damos cuenta de que no es un salario más, si no una deuda que se debe pagar.</p> <p>P12. Si.</p> <p>P13. Si, puede jugar con las fechas de corte y beneficiar en el pago.</p> <p>P14. Si, buenas experiencias motiva el uso.</p> <p>P15. Si, el conocer cómo manejar las TC da una pauta para seguir con las buenas prácticas. De igual manera se deben cumplir otras condiciones (estabilidad financiera por ejemplo) para que se le siga dando un buen uso.</p> <p>P16. La experiencia y el buen manejo de sus finanzas.</p> <p>P17. Si. Porque uno aprende a manejar más conscientemente una tarjeta, para evitar deudas.</p> <p>P18. Si. Al tener una experiencia se prevé en los errores cometidos.</p> <p>P19. Claro que sí. Porque el no saber cómo funciona el sistema hace que por errores le hagan pagar cargos.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Considera usted que la experiencia puede ser un elemento determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>La experiencia</p>	<p>La experiencia</p>	<p>P20. Sí. Especialmente cuando ha tenido una mala experiencia con su tarjeta de crédito, las experiencias son aprendizajes y esto conlleva a pensar la decisión a tomar.</p> <p>P21. Sí, totalmente de acuerdo. Incluso es necesario que haya una educación financiera de forma personal, porque una segunda vez no se vuelve a cometer los mismos errores y se utiliza de manera más consciente y realista.</p> <p>P22. Sí. Ya sea la experiencia propia o experiencia de otras personas nos puede dar una pauta de cómo se debe de manejar.</p> <p>P23. Sí. Porque se predispone a los efectos negativos.</p> <p>P24. Más que experiencia creo que es un tema de disciplina y dominio propio.</p> <p>P25. Claro. Con un pago retrasado un montón interés que agobian al usuario.</p> <p>P26. Sí.</p> <p>P27. Si, personalmente las experiencias que he tenido buenas y malas determinan mi comportamiento actual en el uso de TC.</p> <p>P28. Si.</p> <p>P29. Claro que sí al principio cometí muchos errores con el manejo de mi tarjeta de crédito pero debido a esos errores aprendí como manejarla y ahora no tengo ningún problema.</p> <p>P30. Si. Porque así como hay personas que hacen mal uso de ellas, existen otras que vemos las tarjetas de crédito como una oportunidad de invertir, de generar dinero y de obtener los mayores beneficios y utilidades.</p> <p>P31. Se podría decir que si, ya que tiene un control de los gastos tomando en cuenta su fecha de corte, es decir yo uso mi tarjeta un día después del corte y eso me da más de 30 días para poder cubrir la deuda, esa es una buena forma de usarla y no incurrir en otros deudas de morosidad e intereses.</p> <p>P32. Si, una vez que una persona aprende realmente a manejar una tarjeta de crédito definitivamente le sabrá dar un buen uso.</p> <p>P33. Sí. Porque mi primera experiencia fue mala tuvo que pasar varios años para volver a adquirir una nueva tarjeta y ahora ya es diferente.</p> <p>P34. Sí, porque esto le ayuda a tomar una buena decisión al momento de usar la tarjeta basado en las experiencias vividas y no solo en una emoción de comprar.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
¿Considera usted que la experiencia puede ser un elemento determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?	La experiencia	La experiencia	<p>P35. Si porque se debe ser consciente que lo que se gasta se paga.</p> <p>P36. No. Creo que el buen uso de las tarjetas de crédito depende de nuestra educación financiera.</p> <p>P37. Lo que considero que la tarjeta de crédito puede ser utilizada para usarla solo en ocasiones excepcionales, por necesidad y para sacarnos de un apuro económico.</p> <p>P38. Cuando no puedes dormir pensando en una deuda, eso es suficiente para aprender a ser responsable.</p> <p>P39. No, porque el uso de las tarjetas depende realmente de la prudencia con que se use.</p> <p>P40. Si se ha tenido un mal uso antes o al menos un endeudamiento alto es posible que el usuario se eduque.</p> <p>P41. No, ya que una buena experiencia puede ocasionar caer en el consumismo innecesario.</p> <p>P42. No, ya que una buena experiencia puede ocasionar caer en el consumismo innecesario.</p>	
¿Piensa usted que la aversión al riesgo es un componente que puede ser determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito, o determinante en el desaprovechamiento del buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?	La aversión al riesgo	Miedo a perder	<p>P1. Sí, ya muchos por esta aversión al riesgo no tienen una tarjeta que en alguna situación de emergencia los puede sacar de apuros, y también se evita aprovechar algunos programas de descuentos o puntos.</p> <p>P2. Es un factor determinante en el desaprovechamiento, pues esta aversión al riesgo con las tarjetas de crédito surge del desconocimiento de cómo funcionan las mismas. Aprender terminología nueva como fechas de corte, pagos mínimos, fechas máximas de pago, etc. hacen que muchas personas simplemente no quiera adquirir una tarjeta, pues al no tener suficiente conocimiento piensan que pueden terminar con deudas imposibles de pagar.</p> <p>P3. Sí, ya que ése riesgo y temor de caer en mora o central de riesgos limita a veces el aprovechamiento al máximo de los beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito. Existe mucha negatividad en general al momento de entablar conversaciones con otros usuarios de las tarjetas, por su mala experiencia o porque hay bancos que tienen ya en sí mismos mala reputación.</p> <p>P4. Al ser rechazados inmediatamente tiene que haber un cambio de actitud y un mejor aprovechamiento en el uso de tarjetas.</p>	Las percepciones obtenidas por los participantes y detalladas que en un 69% la muestra considera que la aversión al riesgo es un factor determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito ya que este es un sesgo cognitivo que permite tener ese temor a perder y los participantes en sus opiniones similares nos expresan que ese temor permite un mejor manejo de las tarjetas de crédito ya que es un factor que detiene a realizar gastos en exceso y tener un mayor control a momento de la utilización de una tarjeta, a su vez, se destaca también que el 26% de los participantes perciben que la aversión al riesgo es un factor determinante en el desaprovechamiento de las tarjetas de crédito debido a que consideran que por miedo al uso de las mismas se termina desaprovechando muchos beneficios que estas pueden otorgar por falta de información, escasez de experiencia, mal manejo de las emociones y falta de orden financiero.

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Piensa usted que la aversión al riesgo es un componente que puede ser determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito, o determinante en el desaprovechamiento del buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>La aversión al riesgo</p>	<p>Miedo a perder</p>	<p>P5. Es un factor determinante en el desaprovechamiento, lo importante es saber qué tipo de gastos son los que se utilizan, e ir dentro del presupuesto del tarjetahabiente. Si uno utiliza su tc para gastos que igual va a pagar en efectivo, se desaprovechan beneficios de la tarjeta. el único riesgo sería querer pagar el pago mínimo y acumular una deuda innecesaria.</p> <p>P6. No.</p> <p>P7. Desaprovechar, porque el miedo nos orilla a ser más de débito.</p> <p>P8. No, porque en el momento de la toma de decisión eso no se analiza, es más una emoción que impulsa a la acción.</p> <p>P9. Si pensamos que el riesgo es el desconocimiento de lo que podría ocurrir, no influye en el uso, pero si se sabe a lo que se enfrenta según su disponibilidad económica, permite el aprovechamiento con el buen uso.</p> <p>P10. Si es una persona con solvencia creo que no, en mi caso no influye.</p> <p>P11. Determinante en el buen uso de las tarjetas, porque bien usadas le podemos sacar beneficios.</p> <p>P12. Si.</p> <p>P13. No entendí.</p> <p>P14. Si, el temor a riesgo de no pago limita el uso excesivo de la tarjeta.</p> <p>P15. Puede ser determinante en ambos casos, pero quizá más en la primera opción ya que al ser cauteloso es menos probable caer en un mal uso de la TC.</p> <p>P16. La aversión al riesgo no es determinante en el buen uso de las TC, cada quien mide sus gastos conforme a sus finanzas.</p> <p>P17. Si. Es posible. Porque llegar a endeudarse con los bancos por uso de este servicio no es una experiencia agradable.</p> <p>P18. El temor arriesgarse determina usar o no usar una tarjeta.</p> <p>P19. Si. Porque por malas experiencias pasadas puede ser que no se quiera tomar una nueva tarjeta.</p> <p>P20. Muchas veces el temor a pérdidas, no solo depende del usuario de la tarjeta, hay muchos errores de parte del banco que le llevan a contraer pérdidas.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>¿Piensa usted que la aversión al riesgo es un componente que puede ser determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito, o determinante en el desaprovechamiento del buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>La aversión al riesgo</p>	<p>Miedo a perder</p>	<p>P21. Si considero que sí, ya que se puede volver una oportunidad de un récord o una amenaza si no se utiliza bien, es bueno tener una opción de crédito porque eso le da un buen historial ante las agencias acreedoras.</p> <p>P22. Si considero que puede ser determinante al buen uso de tarjetas de crédito ya que eso nos limita la utilización y al manejo racional de la misma.</p> <p>P23. Si. Permite tomar decisiones acertadas.</p> <p>P24. Si, la aversión al riesgo es determinante, muchos no queremos que nadie nos vea mal crediticiamente.</p> <p>P25. Definitivamente, lo que pasa que hay mejores formas de un crédito, que el uso de una tarjeta para una inversión por el alto interés.</p> <p>P26. Si, debe de haber un uso adecuado e inteligente.</p> <p>P27. Si, muchas personas por su comportamiento compulsivo de compra valoran más el riesgo de pérdida que la oportunidad de obtener beneficios de su TC.</p> <p>P28. Si.</p> <p>P29. Pienso que es un factor clave para el buen manejo de la tarjeta de crédito.</p> <p>P30. Si. Porque existen varias formas de utilizar la tarjeta de crédito, ya sea para gasto o inversión, sin embargo, se tiene que tener claro el riesgo que contrae utilizar todo el efectivo disponible que esta contiene, ya que al no hacerlo, se tiende a contraer una deuda que probablemente no pueda cubrirse en el tiempo acordado, así que, es preferible tener en cuenta la magnitud de la deuda que genera el uso de esta, y tener claro que hacer buen uso de ella trae beneficios.</p> <p>P31. Es simple si queremos usar ese recurso para adquirir un bien, pero si ese bien no da un valor agregado no tiene sentido de adquirirlo, se podría decir que es un impulso momentánea y no una necesidad, así que si es determinante para el buen uso de la tarjeta.</p> <p>P32. Si, ya que alguien que ya sabe manejar tarjetas conoce las complicaciones que con lleva el mal uso de ellas y por ende sabe hasta que limite puede llegar y si no se tiene experiencia en el tema entonces limita el hecho de saber aprovechar los beneficios o facilidades que representa una tarjeta de crédito.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
¿Piensa usted que la aversión al riesgo es un componente que puede ser determinante en el buen uso de las tarjetas de crédito, o determinante en el desaprovechamiento del buen uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?	La aversión al riesgo	Miedo a perder	<p>P33. Sí, ya que correremos riesgo a poder estar mal económicamente.</p> <p>P34. Sí. Es determinante en el buen uso, porque esto lo enfoca a pensar bien al momento de tomar la decisión de usar la tarjeta de una manera responsable.</p> <p>P35. Porque se teme que si tiene un costo alto y después no se puede pagar la situación se complica y los intereses se disparan.</p> <p>P36. Considerando la aversión al riesgo si podemos dar un buen uso a las tarjetas de crédito, pues analizamos cada comprar por realizar con ella. En mi punto de vista analizo lo siguiente: si es un gasto fuera de mis obligaciones el monte debe de ser lo más mínimo posible, porque aunque mis ingresos sean mayores al límite de crédito ya están comprometidos con mis obligaciones.</p> <p>P37. Procura no gastar más dinero del que recibes.</p> <p>P38. Sencillo no pude gastar lo que no tiene.</p> <p>P39. Podría resultar que sí, sin embargo, depende de la responsabilidad financiera de cada quien.</p> <p>P40. No necesariamente si una persona es ordenada no va a usar menos su tc por miedo igual si una persona es naturalmente miedosa no tendría créditos de ningún tipo.</p> <p>P41. Sí, esto puede generar más cautela en el uso de las tarjetas de crédito.</p> <p>P42. Sí, esto puede generar más cautela en el uso de las tarjetas de crédito.</p>	
Basado en que las respuestas anteriores son producto de su criterio ¿Creé usted que por medio de las finanzas conductuales se podría mejorar el uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?	Finanzas Conductuales	Finanzas Conductuales	<p>P1. Completamente, ya que en muchas ocasiones o en la mayoría de ocasiones compramos por emociones no por necesidad.</p>	Las apreciaciones obtenidas de la muestra estudiada nos indican que los participantes interpretan las finanzas conductuales es una disciplina que permite el control de las emociones haciendo uso del buen razonamiento para mejorar el comportamiento de las personas al momento de tomar decisiones, de igual forma, los participantes consideran que las finanzas conductuales pueden brindar la base de cuál es la mejor forma de utilizar las tarjetas de crédito con criterio y planificación.

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>Basado en que las respuestas anteriores son producto de su criterio ¿Creó usted que por medio de las finanzas conductuales se podría mejorar el uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	Finanzas Conductuales	Finanzas Conductuales	<p>P12. Sí.</p> <p>P13. Sí. Porque analizan el uso de las tarjetas.</p> <p>P14. Sí.</p> <p>P15. Sí podría ser de utilidad conocer esta información. para no confiarse de más en el manejo de nuestras finanzas.</p> <p>P16. Si. Ya que las mismas nos llevaran hacer buen uso de las TC sin gastar más de lo que tenemos.</p> <p>P17. Sí. Porque las personas tendríamos un mejor conocimiento de la conducta personal y en que situaciones podemos estar más susceptibles de gastar más de lo debido. Entonces conociendo estos patrones de comportamiento podríamos mejorar el uso de estos productos financieros.</p> <p>P18. Si. Al manejar las emociones se toman mejores decisiones.</p> <p>P19. Creo que sí. Porque el usuario tendría los medios de planificar sus ingresos y gastos.</p> <p>P20. Sí se puede, especialmente cuando se sabe manejar y tiene beneficios de algunas promociones, aunque estas promociones al final resulte una falacia.</p> <p>P21. Consideró que si, ya que el ser humano hace lo que observa o lo que le enseñan y si desde su casa lo que enseñan es a gastar, su conducta financiera es de gastar. Pero también es necesario una formación integral incluyendo las finanzas conductuales.</p> <p>P22. Sí se puede mejorar porque la persona es consiente del uso real de las tarjetas de crédito y por lo tanto le puede dar un mejor manejo.</p> <p>P23. Si. Porque no permite incurrir en intereses moratorios.</p> <p>P24. Creo que es un tema de educación, disciplina y dominio propio.</p> <p>P25. Sí, las personas aprendemos del ambiente y de las situaciones de vida.</p> <p>P26. Claro que si, porque de esa manera se puede medir al final del mes que es donde nos damos cuentas que uso le dimos a la o las tarjetas y si fue una buena decisión.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>Basado en que las respuestas anteriores son producto de su criterio ¿Creó usted que por medio de las finanzas conductuales se podría mejorar el uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>P27. Muy de acuerdo, ya que puede ser un herramienta que ayude a determinar el uso correcto y puede ser un instrumento de educación financiera aún no explotado.</p> <p>P28. Sí.</p> <p>P29. Claro que sí se podría mejor conociéndonos ya que sabiendo cómo nos comportamos siendo conscientes de ellos podríamos mejorar nuestra situación financiera.</p> <p>P30. Sí. Porque muchas personas no cuentan con una buena solvencia financiera, y esto hace que se envuelvan en un círculo vicioso que crea en el individuo una asociación de usar su tarjeta de crédito solamente para gasto y no para invertir que es lo más coherente. Por otra parte es necesario que las personas tengan un pensamiento positivo que les haga entender que una tarjeta de crédito es para generar dinero, y no para cubrir otras deudas que conllevan a un endeudamiento máximo que no podrán siquiera suplir en el tiempo estimado. Sería de mucho provecho que muchas personas estuvieran informados como hacer un buen uso de esta.</p> <p>P31. Así es, todo es de una disciplina para poder utilizar las tarjetas en el momento justo y no usarla solo porque tiene disponible un dinero que en realidad no es suyo.</p> <p>P32. Sí, para manejar una tarjeta de crédito se debe tener claro o ser consiente para que o por qué y cuándo se deben utilizar.</p> <p>P33. Sí ya que nos formará un nuevo forma de ver las créditos.</p> <p>P34. Sí. Porque ayuda a ver las finanzas no solo de forma económica si no también emocional y así revisar si la persona está analizando correctamente o está llevando su análisis con la emoción.</p> <p>P35. Porque se controla el uso y el pago.</p> <p>P36. Sí, educando comercialmente a los tarjetahabientes, a entender que las tarjetas de crédito no son un ingreso más, que se deben de usar solo para cubrir una necesidad que por cualquier motivo no se pudo hacer con efectivo.</p> <p>P37. Creo que nos ayudan a entender la raíz del comportamiento de las tarjetas de crédito.</p> <p>P38. Si porque es un estudio científico del comportamiento del individuo ante la toma de decisiones financieras.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
Basado en que las respuestas anteriores son producto de su criterio ¿Creó usted que por medio de las finanzas conductuales se podría mejorar el uso de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?	Finanzas Conductuales	Finanzas Conductuales	<p>P39. Sí por supuesto que sí porque si porqué de esa forma uno se está seguro de las ventajas y desventajas que conlleva el tener una tarjeta de crédito.</p> <p>P40. No tengo suficiente información sobre finanzas conductuales para inferir un patrón de comportamiento al respecto.</p> <p>P41. No, en ocasiones las decisiones financieras deben estar separadas de las emociones.</p> <p>P42. No, en ocasiones las decisiones financieras deben estar separadas de las emociones.</p>	
Si le tocara hablarle a alguien de la utilidad de las finanzas conductuales ¿Qué le diría? Explique.	Finanzas Conductuales	Finanzas Conductuales	<p>P1. Que son muy importantes, porque nos ayudan a analizar científicamente nuestros formas de compras o nuestros comportamientos de compra, al conocer esto podemos mejorar el uso de tarjetas en este caso.</p> <p>P2. Que el mayor obstáculo cognitivo al momento de administrar las finanzas personales o de alguna empresa es la aversión al riesgo. Esta aversión al riesgo surge por la poca educación financiera que la mayoría de las personas tiene. El primer paso es educarse sobre el tema, asesorarse con expertos y buscar opciones; esto sin excederse, pues entonces caería en territorio del exceso de confianza que lleva a arriesgarse demasiado, y al querer recuperar lo perdido se puede quedar atrapado en deudas impagables, similar a lo que sucede con los adictos al juego.</p> <p>P3. Le diría que es un tema bastante interesante y poco conocido por el común de las personas, cosa que debe cambiar ya que al ser conscientes de las implicaciones de las mismas, las finanzas pueden ser positivas y el uso de las tarjetas de crédito una herramienta para el desarrollo económico personal.</p> <p>P4. Que estas ayudan a describir el comportamiento o toma de decisiones de una persona desde un punto psicológico.</p>	<p>El análisis de la información nos refleja que en un 93% los participantes compartirían con un tercero que las finanzas conductuales son un área de las finanzas muy importante e interesante por que estudia el comportamiento al momento de tomar decisiones financieras, a su vez, los usuarios de tarjetas de crédito consideraron que el estudio de las finanzas conductuales es una necesidad urgente en el país, así como la aplicación de las mismas.</p> <p>Estos resultados también son gratificantes para la investigación ya que ratifican que la muestra estudiada cree que las finanzas conductuales pueden generar influencia en el buen uso de las tarjetas de crédito.</p>

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>Si le tocara hablarle a alguien de la utilidad de las finanzas conductuales ¿Qué le diría? Explique.</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>P5. No dejarse llevar por las emociones, el tener un disponible en la tarjeta no es dinero con que el uno cuenta, y a veces puede salir incluso muy caro una compra.</p> <p>P6. Que ayudan a hacer un buen uso de las tarjetas de crédito.</p> <p>P7. Que sirven para tener un buen historial y aplicar a préstamos de casa y otros.</p> <p>P8. Es la forma como pensamos producto de los comportamientos externos como internos que están muy ligados a la acción o toma de decisiones.</p> <p>P9. En los tiempos de deterioro económico, los gastos e inversiones son por necesidad no por deseo. No se usa el dinero que no se puede pagar, a menos que este produzca rendimiento y se pague solo.</p> <p>P10. Le recomendaría, es una necesidad urgente en el país, el Banco Central ha hecho algún esfuerzo pero muy poco, estuve en una capacitación en la Universidad Autónoma.</p> <p>P11. Para tener buen criterio en el manejo las finanzas se deben tener conocimientos mínimos de las mismas, lo que le permitiría tomar mejores decisiones.</p> <p>P12. Es interesante.</p> <p>P13. Que lea y aplique las mismas.</p> <p>P14. El equilibrio adecuado de la economía ingresos vrs gastos permitirá un bajo o casi nulo nivel de endeudamiento por tanto la correcta conducta al consumismo es un factor determinante.</p> <p>P15. Son comportamientos que tenemos en relación al manejo de nuestras finanzas y que es importante identificarlos porque pueden perjudicar o beneficiar muchos aspectos de nuestra vida.</p> <p>P16. Que estas nos ayudan psicológicamente al uso correcto de las finanzas sin llegar al extremo de gastar no lo que no se tiene.</p> <p>P17. Que es útil saber al respecto. Ayuda en el manejo de la tarjeta de crédito. Evita el riesgo de endeudarse de más.</p> <p>P18. Que las decisiones que se toman en relación a las finanzas no deben ser tomadas por emoción.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>Si le tocara hablarle a alguien de la utilidad de las finanzas conductuales ¿Qué le diría? Explique.</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>P19. Le diría que es una disciplina que debe tomarse en serio, pues las ventajas es que al planificar sus gastos a través de un presupuesto, no realiza gastos innecesarios.</p> <p>P20. Una tarjeta de crédito es buena, siempre y cuando sepa considerar los riesgos que la misma contraen.</p> <p>P21. Le diría, que es fundamental conocer de este tema, ya que las empresas por su fin de lucro ofrecen los productos con un objetivo y sus promociones van para estimular el cerebro del ser humano. Por lo tanto las finanzas conductuales nos enseñan en qué momento tomar la decisión correcta, analizando todo el entorno personal y el contexto. Y es preguntarse antes de adquirir algo ¿Lo ocupo o solo es por consumir? Por eso es necesario saber el nivel de riesgo que se tiene como consumidor y no dejarse llevar por las emociones.</p> <p>P22. De que es importante que se informen antes de adquirir una tarjeta de crédito y que vean todos sus beneficios y los usos correctos. Ya que eso garantiza el buen manejo de ellos también siendo conscientes si como individuo es capaz de cumplir y darle el uso adecuado.</p> <p>P23. Que tome las medidas necesarias.</p> <p>P24. La encuesta no explica o define que son las finanzas conductuales.</p> <p>P25. Que una tarjeta de crédito se debe usar responsablemente, porque se puede hundir en una mega deuda.</p> <p>P26. Que hay que medir nuestros impulsos de una manera más razonable.</p> <p>P27. Necesitas educación e información sobre el correcto comportamiento financiero y toma de decisiones en el uso de TC.</p> <p>P28. Que se eduque.</p> <p>P29. Que es muy importante conocer acerca de ellas para poder conocernos nosotros mismo y así no gastar de la manera como la mayoría de nosotros lo hacemos.</p> <p>P30. Que es muy importante tener en cuenta la magnitud del compromiso que conlleva el uso de una tarjeta de crédito, ya que muchas veces no se toma en cuenta el riesgo que se tiene. Por otra parte se debe analizar muy a fondo las decisiones que se van a tomar para no caer en un estado de endeudamiento excesivo que afectara el comportamiento emocional.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>Si le tocara hablarle a alguien de la utilidad de las finanzas conductuales ¿Qué le diría? Explique.</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>P31. Pienso que las finanzas conductuales es el comportamiento de las personas para poder distinguir una necesidad o un impulso de adquirir un bien a través de los recursos con los que cuentas, poder distinguir lo que está a su alcance y que beneficios obtendrá sin ser afectado en gran manera por la solvencia económica por adquirir ese bien.</p> <p>P32. Pues antes de esta entrevista no sabía que eran las finanzas conductuales pero ahora que tengo una leve idea y por mi experiencia en el uso de las tarjetas de crédito le diría que el manejar tarjetas de crédito debe ser un acto de consciencia entre lo que se gana o percibe como ingreso y las necesidades de gastar en algo que no es de primera necesidad o emergencia, porque la mayoría de veces es en otras cosas en las que se generan deudas sin ser realmente de provecho.</p> <p>P33. No sé.</p> <p>P34. Que es un tema muy interesante y que se debe socializar más a fondo este tema para que muchas personas las conozcan y sepan que se dividen en muchos factores económicos y psicológicos que pensamos saber y que se evitarían muchos problemas al conocerse así mismo para la toma de decisiones financieras.</p> <p>P35. Que las tarjetas sabiendo usarlas son buenas, pero son u a trampa si no mide el consumo vrs pago.</p> <p>P36. Que no se deje llevar por la emoción, por la facilidad de solo deslizar una tarjeta. Que incluya está en el presupuesto. Que comprenda que las tarjetas no son un ingreso, son una obligación que hay que cumplir.</p> <p>P37. Que no se deje llevar por la emoción, por la facilidad de solo deslizar una tarjeta. Que incluya está en el presupuesto. Que comprenda que las tarjetas no son un ingreso, son una obligación que hay que cumplir.</p> <p>P38. Que son una guía para entender de manera científica como debo aprovechar el privilegio de tener un crédito disponible.</p> <p>P39. Considero que mi sugerencia iría enfocada a qué el uso de las tarjetas de créditos puede ser una enorme oportunidad para tener acceso a diferentes ventajas que la economía provee, pero es relevante mencionar que la educación financiera desde la infancia aporta un significado imprescindible en el uso de los créditos.</p>	

Continuación Anexo 1

Categoría	Dimensiones	Rasgo	Fuente de análisis	Tendencia
<p>Si le tocara hablarle a alguien de la utilidad de las finanzas conductuales ¿Qué le diría? Explique.</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>Finanzas Conductuales</p>	<p>P40. No puedo hablar de un tema del cual tengo información muy básica.</p> <p>P41. Que ayuda a saber de cómo las emociones o la razón juegan un papel importante en la toma de decisiones financieras.</p> <p>P42. Que ayuda a saber de cómo las emociones o la razón juegan un papel importante en la toma de decisiones financieras.</p>	