

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**“IMPACTO EN LAS FINANZAS DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE
CRÉDITO EN LA CIUDAD DE SAN VICENTE”**

PRESENTADO POR:

MARYLIN YESSENIA MEJÍA GARCÍA

WILLY ALEXIS FLORES MEJÍA

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRO/A EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

ENERO, 2024

SAN VICENTE, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR	:	Msc. Juan Rosa Quintanilla.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:		Msc. Roger Armando Arias.
VICERRECTORA ACADÉMICA	:	Dra. Evelyn Beatriz Farfán.
SECRETARIO GENERAL	:	Lic. Pedro Rosalío Escobar.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL

DECANO	:	Msc. José Martín Montoya.
VICEDECANA	:	Msc. Maira Carolina Molina.
SECRETARIO	:	Lic. Santos David Alvarado.
ADMINISTRADORA ACADÉMICA	:	Lic. Bedy Grisel Iraheta Umaña.
TRIBUNAL CALIFICADOR	:	Msc. Santiago Alexander Andrade.
		Msc. José Marcelo Cárcamo.
		Msc. Marvin Mauricio Regalado.

ENERO, 2024

SAN VICENTE

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Con profundo sentimiento de gratitud, deseo expresar mi reconocimiento a Dios Todopoderoso y a la Virgen Santísima de la Merced, por proveerme de sabiduría y fortaleza para la culminación de este nuevo logro en mi carrera profesional.

A mis padres, German Mejía y Angelica de Mejía, por ser una constante fuente de inspiración en mi vida, modelando valores de perseverancia y dedicación que han impulsado mi desarrollo académico y profesional. Su amor incondicional y apoyo constante han sido los cimientos sobre los cuales he construido mi éxito.

A mis hermanos, German Alexander Mejía y Marlon Iván Mejía, por su ánimo y comprensión inquebrantables en los momentos más desafiantes de esta travesía académica, han sido un faro de esperanza y aliento, recordándome la importancia de la unidad familiar en la búsqueda de nuestros sueños.

A mi novio, Geovani Menjívar, su apoyo incondicional y su amor infinito han sido refugio en las etapas más intensas de esta investigación. Su presencia constante y su aliento han sido un faro de luz en mi camino, y su comprensión ha hecho que cada obstáculo sea más fácil de superar.

Finalmente, a mi asesor de tesis, Maestro Santiago Andrade, por su orientación experta, paciencia y dedicación en cada etapa de esta investigación. Sus consejos y conocimientos han enriquecido mi vida profesional, guiándome hacia la excelencia académica.

Marylin Yessenia Mejía García.

Agradezco profundamente a Dios todopoderoso por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para concluir satisfactoriamente otro peldaño más en mi vida profesional.

A mis padres, Pedro Pablo Flores y Maria Delmy de Flores, por su amor infinito y apoyo incondicional en cada fase crucial de mi formación académica. Su constante aliento y sacrificio han sido la base de mi éxito, inspirándome a perseguir la excelencia. Su guía y dedicación no solo me han ayudado a alcanzar metas académicas, sino que también han forjado los valores que me han guiado en este viaje educativo.

A mis hermanos, Endy Josue Flores y Kelvin Adonay Flores, por ser un pilar fundamental de apoyo y respaldo moral a lo largo de mi travesía académica durante la maestría.

A mi esposa, Esmeralda Nevy Cañas, le agradezco por su fe inquebrantable, brindándome aliento incluso en los momentos más desafiantes. Su apoyo incondicional ha sido un pilar fortalecedor en mi determinación a lo largo de este camino. Valorando su respaldo constante, que supera las adversidades, aprecio cómo su presencia ha enriquecido no solo mi experiencia académica, sino también mi crecimiento personal. Su apoyo ha sido esencial en mi éxito, y agradezco compartir este viaje de aprendizaje y logros a su lado.

A todos los profesionales que contribuyeron a mi formación académica con conocimientos, dedicación y pasión por la enseñanza. Su orientación, lecciones y paciencia no solo enriquecieron mi comprensión académica, sino que también dejaron una huella duradera en mi desarrollo profesional. Su impacto trasciende el aula y ha sido fundamental para mi crecimiento y éxito.

A mi asesor metodológico de tesis, Msc. Santiago Alexander Andrade, por su orientación experta y compromiso inquebrantable en el éxito de mi tesis. Su dedicación, paciencia y valiosos aportes elevaron la calidad de mi investigación. Estoy profundamente agradecido por su contribución esencial a mi logro académico.

Willy Alexis Flores Mejía.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Determinación del Problema	2
1.2. Objetivos Generales y Específicos	4
1.3. Justificación	4
1.4. Limitaciones de Investigación.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Definición de Tarjetas de Crédito	6
2.2. Clasificación de Tarjetas de Crédito.....	6
2.3. Tasas de Interés.....	8
2.4. Leyes que Regulan las Tarjetas en El Salvador	10
2.5. Sistemas de Pagos en El Salvador	12
2.6. Terminología	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	16
3.1. Método de Investigación	16
3.2. Enfoque de la Investigación	16
3.3. Alcance y Diseño de la Investigación	16
3.4. Unidades de Investigación	17
3.5. Usuarios de Tarjetas de Crédito	17
3.6. Técnicas para Recolectar Información.....	19

3.7.	Procesamiento de la Información	19
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y RESULTADOS.....		20
4.1.	Diagnóstico del Mercado de Tarjetas de Crédito en El Salvador	20
4.1.1.	<i>Usuarios de tarjetas de crédito</i>	21
4.1.2.	<i>Monto adeudado de tarjetas de crédito</i>	23
4.1.3.	<i>Promedio del monto adeudado por usuarios de tarjetas de crédito</i> ..	25
4.1.4.	<i>Índice de vencimiento</i>	27
4.1.5.	<i>Oferta de tarjetas de crédito y tasas máxima efectiva anual</i>	28
4.1.6.	<i>Denuncias por motivos de tarjetas de crédito</i>	30
4.2.	Funcionamiento y Manejo de las Tarjetas de Crédito	31
4.3.	Análisis de Resultados Información General.....	36
4.4.	Análisis de Resultados Información Específica	40
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
5.1.	Conclusiones	59
5.2.	Recomendaciones	60
REFERENCIAS.....		62
ANEXOS		64

RESUMEN

La investigación pretende conocer el impacto en las finanzas de los usuarios de tarjetas de crédito en la Ciudad de San Vicente a través de un análisis que busca entender como el uso de tarjetas de crédito afecta la salud financiera de los Vicentinos.

Este estudio resalta aspectos clave, como el funcionamiento de las tarjetas de crédito, el grado de comprensión que tienen los usuarios acerca de este instrumento financiero, sus patrones de gasto, las tasas de interés, el nivel de endeudamiento y la relación entre sus ingresos y deudas. El objetivo es identificar de qué manera estas variables influyen de forma positiva o negativa en la situación financiera personal de los usuarios de tarjetas de crédito. Además, se evalúa si los usuarios tienen un conocimiento completo de los términos y condiciones asociados a las tarjetas de crédito.

El propósito de esta investigación es proporcionar a los usuarios de tarjetas de crédito de San Vicente información valiosa para que puedan tomar decisiones financieras más acertadas, además se incluyen algunas recomendaciones sobre como utilizar de manera responsable las tarjetas de crédito, evitar el endeudamiento excesivo y el aprovechamiento de los beneficios, como los programas de lealtad, que buscan guiar a los usuarios hacia una gestión financiera más saludable.

En conclusión, esta investigación sobre el impacto de las tarjetas de crédito en las finanzas de los usuarios en San Vicente, no solo identifica problemas potenciales, sino que también proporciona recomendaciones prácticas, con un enfoque en la responsabilidad financiera, promoviendo una mayor estabilidad económica y bienestar financiero.

ABSTRACT

The research aims to understand the impact on the finances of credit card users in the City of San Vicente through an analysis that seeks to comprehend how the use of credit cards affects the financial health of the residents of San Vicente.

This study highlights key aspects such as the operation of credit cards, the level of understanding that users have about this financial instrument, their spending patterns, interest rates, the level of indebtedness, and the relationship between their income and debts. The goal is to identify how these variables positively or negatively influence the personal financial situation of credit card users. Furthermore, it evaluates whether users have a comprehensive understanding of the terms and conditions associated with credit cards.

The purpose of this research is to provide valuable information to credit card users in San Vicente, enabling them to make more informed financial decisions. It also includes recommendations on how to use credit cards responsibly, avoid excessive debt, and take advantage of benefits such as loyalty programs, aiming to guide users toward a healthier financial management.

In conclusion, this research on the impact of credit cards on the finances of users in San Vicente not only identifies potential problems but also offers practical recommendations with a focus on financial responsibility, promoting greater economic stability and financial well-being.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Usuarios de tarjetas de crédito en El Salvador del 2022 y 2021	21
Figura 2 <i>Usuarios de tarjetas de crédito en el Departamento de San Vicente del 2022 y 2021</i>	22
Figura 3 <i>Monto adeudado (en miles de dólares) en El Salvadorl 2022 y 2021....</i>	23
Figura 4 <i>Monto adeudado (en miles de dólares) en el Departamento de San Vicente 2022 y 2021</i>	24
Figura 5 <i>Promedio de monto adeudado en El Salvador del 2022 y 2021</i>	25
Figura 6 <i>Promedio de monto adeudado en el Departamento de San Vicente del 2022 y 2021</i>	26
Figura 7 <i>Índice de vencimiento en El Salvador del 2021 y 2020</i>	27
Figura 8 <i>Oferta de tarjetas de crédito en El Salvador</i>	28
Figura 9 <i>Tasa máxima de tarjetas de crédito en El Salvador</i>	29
Figura 10 <i>Denuncias por motivos de tarjetas de crédito en El Salvador</i>	30
Figura 11 <i>Género de los usuarios de tarjetas de crédito</i>	36
Figura 12 <i>Estado de civil de los usuarios de tarjetas de crédito</i>	37
Figura 13 <i>Edad de los usuarios de tarjetas de crédito</i>	38
Figura 14 <i>Grado académico de los usuarios de tarjetas de crédito</i>	39
Figura 15 <i>Profesión u oficio de los usuarios de tarjetas de crédito</i>	39
Figura 16 <i>Cantidad de tarjetas de crédito</i>	40
Figura 17 <i>Destino de uso que se le da a las tarjetas de crédito</i>	41
Figura 18 <i>Instituciones financieras que pertenecen las tarjetas de crédito</i>	42
Figura 19 <i>Programas de lealtad que tiene asociado las tarjetas de crédito</i>	43
Figura 20 <i>Categorías a las que pertenece las tarjetas de crédito.....</i>	44
Figura 21 <i>Control de gastos mensuales</i>	45

Figura 22 <i>Tasas de interés de las tarjetas de crédito</i>	46
Figura 23 <i>Límite de las tarjetas de crédito</i>	46
Figura 24 <i>Ingresos mensuales</i>	47
Figura 25 <i>Porcentaje de ingresos mensuales destinados al pago</i>	48
Figura 26 <i>Promedio de saldos pendientes mensuales por pagar</i>	49
Figura 27 <i>Porcentaje de los ingresos que tiene endeudado</i>	50
Figura 28 <i>Frecuencia de pago de interes en tarjetas</i>	51
Figura 29 <i>Promedio de intereses mensual que pagan</i>	52
Figura 30 <i>Conocimiento sobre la fecha de pago de las tarjetas de crédito</i>	53
Figura 31 <i>Conocimiento sobre la fecha de corte de las tarjetas de crédito</i>	53
Figura 32 <i>Acciones a considerar para evitar pagar interés</i>	54
Figura 33 <i>Forma en que pagan sus tarjetas de crédito los vicentinos</i>	55
Figura 34 <i>Cantidad de veces que caen en mora</i>	56
Figura 35 <i>Acciones que realizan los vicentinos para salir de mora</i>	57

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado "Impacto en las finanzas de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente" se enfoca en analizar de manera exhaustiva el panorama del uso y la influencia de las tarjetas de crédito en el entorno financiero y social de la ciudad de San Vicente. Las tarjetas de crédito han ganado una relevancia significativa en el mundo moderno como herramientas financieras que facilitan transacciones y brindan flexibilidad en el manejo de las finanzas personales. Este estudio tiene como objetivo evaluar la influencia de las tarjetas de crédito en la economía de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente, así como comprender el comportamiento, las pautas de utilización de estas tarjetas y la percepción general de este instrumento financiero.

En el primer capítulo, abordaremos el problema de investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación, y las limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo, nos sumergiremos en el marco teórico, que incluye la definición de tarjetas de crédito, su clasificación, las tasas de interés, las leyes que regulan las tarjetas en El Salvador, los sistemas de pagos en el país y la terminología asociada. El tercer capítulo detallará la metodología de investigación, incluyendo el método y enfoque de investigación, el alcance y diseño, las unidades de investigación, los usuarios de tarjetas de crédito, las técnicas de recolección de información y el procesamiento de la misma.

El cuarto capítulo se centrará en el análisis de los resultados, incluyendo un diagnóstico integral del mercado de tarjetas de crédito en El Salvador y un desglose de los análisis de los resultados obtenidos de las encuestas suministradas. Además, se explorará en detalle el funcionamiento y la gestión de las tarjetas de crédito obtenidas de las entrevistas realizadas.

En el quinto capítulo, se presentarán las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, con el objetivo de proporcionar información valiosa a los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente para facilitar decisiones financieras más informadas y responsables.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Determinación del Problema

Las tarjetas de crédito son instrumentos financieros que ofrecen una forma rápida y conveniente de acceder a financiamiento, lo que permite realizar compras y posponer los pagos. Sin embargo, el desconocimiento de su correcto funcionamiento puede llevar a pagar intereses excesivos, aumentar las deudas y enfrentar dificultades económicas. Es crucial comprender cómo utilizarlas de manera responsable para evitar situaciones desfavorables y aprovechar al máximo sus ventajas.

Conocer el adecuado manejo de las tarjetas de crédito es fundamental para evitar problemas financieros y optimizar los beneficios que brindan. Según (Grafiada J. A., 2022):

Si aprendemos a utilizar de manera correcta las tarjetas de crédito, pueden ofrecernos una gran cantidad de beneficios ya que podemos realizar compras que necesitemos cuando no contamos con el dinero necesario, pero el uso excesivo sin un adecuado control de gastos puede llevarte a sufrir un sobreendeudamiento.

Ante esto, podemos mencionar algunos de los errores más comunes que las personas pueden hacer al usar su tarjeta de crédito y que, por lo general, los lleva a un sobreendeudamiento:

1. Concebir la tarjeta de crédito como un ingreso extra: esto ocurre cuando las personas olvidan que las tarjetas de crédito son un medio de pago en el que se proporciona una cantidad de dinero con la promesa de devolverlo más adelante. Como resultado, muchas personas incorporan esta línea de crédito a sus ingresos habituales, lo que distorsiona su percepción real de su capacidad de pago.

2. Pagar una tarjeta con otra: muchos titulares de tarjetas de crédito intentan solucionar problemas de endeudamiento recurriendo a otro crédito revolvente. Sin embargo, esta situación podría desencadenar un efecto acumulativo que resultaría en una deuda aún más considerable que la original, similar a una bola de nieve que crece cada vez más.
3. Adquirir más tarjetas de las que se pueden pagar: algunas personas adquieren tarjetas de crédito de manera fácil y sin contar con la disciplina ni la capacidad financiera necesaria para mantenerlas bajo control.
4. Desconocen el funcionamiento de las tarjetas: la mayoría de las personas que tienen tarjetas de crédito no las adquieren como resultado de una decisión reflexiva, consciente y orientada a mejorar el manejo de sus recursos financieros. Como consecuencia, muchos no comprenden completamente cómo leer un estado de cuenta o entender las implicaciones que tiene en su historial crediticio, lo que los hace más propensos a caer en deudas.
5. La ausencia de un presupuesto: la falta de conocimiento sobre los ingresos y gastos personales es un mal hábito que tiene un impacto negativo en todos los aspectos de las finanzas personales. Esta situación puede empeorar cuando se cuenta con una tarjeta de crédito, ya que si no se administra adecuadamente el propio dinero, es probable que la situación se agrave al adquirir un crédito adicional. (Portafolio, 2018)

Considerando que el mal uso de las tarjetas de crédito puede conllevar a problemas financieros, queremos investigar si este factor es común en los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente, realizando una investigación exploratoria, conocer cómo funciona este instrumento financiero, cual es el uso que le dan los vicentinos y si su conocimiento sobre el funcionamiento de tarjetas de crédito afecta a sus finanzas personales y por consiguiente a las familias vicentinas.

Lo anterior lleva a formular las siguientes preguntas de investigación que guiarán en la solución de la problemática:

1. ¿Cuál es el funcionamiento y manejo de las tarjetas de crédito, tanto a nivel de instituciones financieras y usuarios finales?
2. ¿Cuál es el impacto en las finanzas en los usuarios de tarjeta de crédito en la ciudad de San Vicente?
3. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del funcionamiento de las tarjetas de crédito en los habitantes de la ciudad de San Vicente?

1.2. Objetivos Generales y Específicos

Objetivo general

- Conocer el impacto en las finanzas en los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente

Objetivos específicos

- Comprender el funcionamiento y manejo de las tarjetas de crédito, tanto a nivel de instituciones financieras y usuarios finales
- Conocer el nivel de conocimiento del funcionamiento de las tarjetas de crédito en los habitantes de la ciudad de San Vicente y el impacto que tiene en sus finanzas el uso de este instrumento financiero

1.3. Justificación

Las finanzas desempeñan un papel crucial en cualquier escenario, ya sea una empresa multinacional o una pequeña familia salvadoreña. Tener conocimientos sobre cómo elaborar un presupuesto, cómo gastar sabiamente, cómo ahorrar y cómo utilizar instrumentos financieros

de manera beneficiosa puede ayudar a alcanzar metas financieras, ya sea expandir un negocio o mejorar la calidad de vida de una familia.

En este contexto, esta investigación se propone identificar el impacto financiero que conlleva el uso de uno de los instrumentos financieros más comúnmente utilizados en la vida cotidiana: la tarjeta de crédito. Esta temática es de gran interés, ya que busca establecer un precedente en cuanto al manejo de las finanzas entre los habitantes de la ciudad de San Vicente. Además, resulta especialmente relevante debido a la escasez de información existente sobre este tipo de análisis.

El objetivo de esta investigación es proporcionar una visión más completa sobre el uso de las tarjetas de crédito y su impacto en la economía de los habitantes de San Vicente. Al hacerlo, se espera brindar conocimientos que contribuyan a un manejo más eficiente de las finanzas personales y, a su vez, generar una base de información valiosa que ayude a comprender mejor esta área en la comunidad.

1.4. Limitaciones de Investigación

- Falta de investigación previa sobre la temática específica en el municipio de San Vicente limitó la disponibilidad de citas de trabajos de investigación que pudieran servir como base para la revisión bibliográfica.
- Mínima disposición de las instituciones financieras para proporcionar información.
- Indisposición de usuarios de tarjetas de crédito a responder el cuestionario de investigación.
- Acceso limitado a estadísticas de habitantes de la ciudad de San Vicente con tarjeta de crédito, nivel de morosidad, tasas de interés, membresías, intereses y saldos pendientes, entre otros, únicamente se obtuvo información a nivel de Departamento y no específico de la municipalidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de Tarjetas de Crédito

Una tarjeta de crédito es un documento privado y firmado, que posee carácter nominativo e intransferible. Surge a través de un contrato de apertura de crédito, otorgando al titular o tarjetahabiente la capacidad de utilizarla como método de pago para adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales o instituciones afiliadas, así como para retirar efectivo en entidades financieras y cajeros automáticos autorizados por el emisor. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2009, 23 de diciembre)

Con esta tarjeta, los usuarios tienen la posibilidad de adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que la acepten. También pueden utilizarla para pagar sus obligaciones financieras o, si la empresa emisora lo permite y el titular no ha renunciado expresamente, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, siempre dentro de los límites y condiciones acordados.

Al utilizar la tarjeta, el titular se compromete a pagar el importe correspondiente de los bienes y servicios adquiridos, las obligaciones liquidadas y cualquier otro cargo de acuerdo a lo estipulado en el contrato respectivo. Es importante cumplir con los términos y condiciones establecidos para evitar cualquier consecuencia financiera desfavorable. (Castro Romero, 2014)

2.2. Clasificación de Tarjetas de Crédito

Según (Castro Romero, 2014) clasifica a las tarjetas de crédito de la siguiente forma:

- Por la entidad emisora
- Por el crédito que conceden

a) Por la entidad emisora

- Emitidas por Bancos: son aquellas en las que interviene un Banco como organismo financiero crediticio y al mismo tiempo como emisor de la Tarjeta de Crédito.
- Emitidas por entidades financieras y crediticias: emitidas por una entidad financiera o crediticias que no se ubican en el área comercial, se caracterizan por no otorgar al usuario un determinado cupo de crédito y sólo le facultan a que adquiera crédito en establecimientos afiliados, los que a su vez hacen cesión de esos créditos a la entidad emitente que a su vez se subroga frente al usuario.
- Mixtas: son las emitidas por una entidad comercial apoyada por un banco o grupo de bancos.
- De entidades dedicadas al Comercio: son aquellas otorgadas por determinadas cadenas de hoteles, supermercados u otros negocios que otorgan directamente tarjetas de crédito a sus clientes más importantes en términos de continuidad, volumen de compras, solvencia moral y económica. Este tipo de tarjetas son bilaterales y sólo tienen validez en los establecimientos comerciales de la entidad emisora.

b) Por el crédito que conceden:

- Tarjetas pago inmediato: son aquellas que deben pagarse a fin de mes, generalmente en fecha determinada.
- Tarjetas de verdadero crédito (“revolving credit accounts”): son aquellas que otorgan un verdadero crédito y en ellas se puede efectuar el pago a 30, 60 o 90 días y que permiten hacer uso del monto total del crédito otorgado, siempre que se haya pagado el total o parte del crédito.

2.3. Tasas de Interés

Según (Grafiada J. A., 2022):

Una tarjeta de crédito se caracteriza porque quien la tenga dispone de una línea de crédito a su disposición, la cantidad de esta línea se fija en el contrato. Existen diferentes formas de pago con la tarjeta de crédito, en función del tipo que elijamos puede llevar asociado el cobro de unos intereses.

Una tarjeta de crédito no solo implica la utilización de los fondos disponibles, sino que también conlleva la aplicación de intereses, que se dividen en dos categorías principales: el interés nominal y el interés efectivo.

La tasa de interés nominal es la tasa que se usa para calcular los pagos de interés de un préstamo o tarjeta de crédito. Esta tasa se aplica al capital prestado durante un año y varía de manera proporcional al plazo de devolución. En otras palabras, a medida que se extiende el plazo del crédito, la tasa de interés nominal también tiende a aumentar.

La tasa de interés efectiva es el porcentaje real de interés ganado o pagado en una inversión, préstamo, crédito u otro producto financiero. Se calcula a partir de la capitalización de intereses en un período de tiempo determinado y puede diferir de la tasa de interés nominal, especialmente cuando hay pagos de intereses más frecuentes que anuales. Para obtener la tasa de interés efectiva, se considera la tasa nominal y el número de pagos de interés realizados durante el año.

Es importante resaltar la distinción entre la tasa de interés nominal y la tasa de interés efectiva. Mientras que la tasa nominal sirve como referencia y solo se aplica a un único pago de interés anual, la tasa de interés efectiva engloba la capitalización de intereses, lo que la convierte en un indicador más preciso del costo real en intereses de una operación financiera. (BBVA, 2021)

Otros intereses que podremos encontrarnos son por sacar dinero con la tarjeta en un cajero, por la demora en el pago de las cuotas que hayamos establecido para pagar las compras o por exceso en el crédito.

Es esencial comprender el costo asociado al uso de una tarjeta de crédito en comparación con otros tipos de préstamos, ya que las tarjetas suelen tener tasas de interés significativamente más altas. Por esta disparidad en las tasas de interés (Mira, 2020), plantea la siguiente interrogante:

¿Por qué cobran tasas de interés tan altas las tarjetas de crédito? La respuesta de la economía tradicional la conocemos, y es plausible. La morosidad de los créditos con tarjetas es elevada, los costos de transacción para recuperar el cobro también y, por lo tanto, los que se endeudan pero luego cumplen son los que compensan a los irrecuperables. En consecuencia, un grupo termina haciéndose cargo del interés de todos los demás. Podríamos decir, con cierta crudeza, que pagan justos por pecadores.

El argumento implica que si las tasas de interés cobradas por mora de las tarjetas fueran obligatoriamente más bajas, entonces los bancos limitarían el crédito disponible (el monto máximo de gasto de las tarjetas), o cobrarían más por el uso de las tarjetas, o bien ofrecerían menos plásticos, obligando a muchos a volver a los pagos en efectivo.

Una vez que hemos establecido las tasas de interés asociadas a las tarjetas de crédito y los motivos por los cuales suelen ser más altas que otros préstamos bancarios, es esencial aprender cómo calcular estos intereses. En este sentido, el artículo 28 de las Normas Técnicas para el Sistema de Tarjetas de Crédito establece que los intereses son calculados de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$I = P * i * n$$

Donde:

- I = Interés a pagar
- P= Capital adeudado
- i = Tasa de interés nominal porcentual vigente
- n = Es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 o 366 si el año fuere bisiesto

Según el artículo 29 de las Normas Técnicas para el Sistema de Tarjetas de Crédito, los intereses moratorios se calculan sobre los saldos diarios de la porción de capital del pago mínimo no cubierto e incumplido a partir de la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta anterior. Estos intereses se aplican hasta la fecha de corte del estado de cuenta actual o hasta que se realice el pago, lo que suceda primero. (Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), 2010)

2.4. Leyes que Regulan las Tarjetas en El Salvador

Existe en El Salvador una Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito la cual, en su artículo 1 inciso 2° establece que: Se entenderá por sistema de tarjetas de crédito, al conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales, cuya función principal consiste en servicios de administración de cuentas, de tarjetahabientes y comercios o instituciones afiliadas al sistema, a partir de un contrato de apertura de crédito, esto ya establecido en el artículo 2; literal e) de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito en El Salvador ; y su finalidad es posibilitar a los tarjetahabientes la realización de operaciones de compra de bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas al sistema o anticipo de dinero en efectivo en instituciones financieras y en dispensadores autorizados por el emisor: se entenderá por emisor: entidad o institución que emite u opera en el país, tarjetas de crédito a favor de personas naturales o jurídicas, esto establecido en el Art 2 literal a); y que, los tarjetahabientes son responsables del pago al emisor,

y éste a los adquirientes, quienes a su vez pagan a sus comercios o instituciones afiliadas, de acuerdo a los términos de los contratos, incluyendo los tipos de emisiones de tarjetas de crédito que limitan su uso a un solo comercio o institución afiliada. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2009, 23 de diciembre)

Existe en El Salvador las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero el cual tiene como objeto desarrollar los procedimientos y metodologías para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, adicionalmente establece los procesos de autorización para emitir o coemitir tarjetas de crédito, los contratos de apertura de crédito relacionado con el otorgamiento de tarjetas de crédito, como se debe emitir una tarjeta de crédito, los intereses comisiones y recargos permitidos, metodología para el calculo y determinación de las tasas de interes, remisión y publicación de estados de cuenta. (Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), 2010)

Adicionalmente existe una Ley de Protección al Consumidor que determina prohibiciones para los proveedores de servicios financieras relacionado a tarjetas de crédito en el artículo 20 literal c):

Se prohíbe a proveedores de servicios de crédito, bursátiles o servicios financieros en general, emitir tarjetas de crédito u otros productos financieros que el consumidor no haya solicitado, salvo las tarjetas de crédito que se emitan en concepto de renovación periódica. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2005, 8 de septiembre)

Finalmente, la Ley de Bancos determina el ente fiscalizador de las entidades financieras que emiten las tarjetas de crédito en su artículo 239:

Los bancos serán fiscalizados por la Superintendencia, la que tendrá todas las atribuciones que dispone esta Ley y las establecidas en su Ley Orgánica. La Superintendencia también podrá fiscalizar las sociedades que manejen en administración los activos de un banco,

tales como las sociedades operadoras de tarjetas de crédito. La Superintendencia aplicará las sanciones contempladas en su Ley Orgánica según el procedimiento en ella establecido, a quienes infrinjan la presente Ley, cuando en ésta no existieren sanciones específicas para un determinado caso. (Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2011, 9 de febrero)

2.5. Sistemas de Pagos en El Salvador

Dado que las tarjetas de crédito son instrumentos financieros de pago, es importante comprender cómo está estructurado el sistema de pagos en El Salvador. En primer lugar, los sistemas de pagos se componen de un conjunto de instrumentos, procedimientos y normas que facilitan la transferencia de recursos financieros entre los participantes. Estos sistemas representan la infraestructura necesaria para realizar la transferencia de valor monetario, permitiendo que las partes involucradas cumplan con sus respectivas obligaciones.

En esencia, el sistema de pagos en El Salvador proporciona los mecanismos y las reglas que permiten a las personas y empresas efectuar transacciones y liquidar pagos de manera segura y eficiente. Esto abarca desde las transferencias electrónicas hasta el uso de tarjetas de crédito y débito, cheques, pagos en efectivo, entre otros métodos de pago disponibles en el país.

La existencia de un sistema de pagos sólido y confiable es fundamental para el funcionamiento de la economía, ya que garantiza la fluidez y la integridad de las transacciones comerciales. Por lo tanto, tanto los emisores de tarjetas de crédito como los usuarios deben estar familiarizados con el sistema de pagos y sus componentes, a fin de utilizar de manera efectiva y segura estos instrumentos financieros en el contexto financiero de El Salvador.

Según (BCR, 2021):

Tal como lo dispone su Ley Orgánica, vela por el buen funcionamiento de los sistemas de pago y liquidación de valores, especialmente por aquellos que son fundamentales

para la eficiencia y estabilidad del sistema financiero, manteniendo una constante modernización, monitoreo y vigilancia de estos, así como administrando y proveyendo los principales sistemas de pago del país.

El principal sistema de pago del país es el Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), el cual es el eje y soporte central de toda la infraestructura de pagos nacional, por ser éste en el que ocurre la liquidación monetaria de las transacciones realizadas en los diversos mercados considerados como críticos. En este sistema se procesan las transferencias de fondos entre cuentas de depósito que los participantes del sistema financiero y el sector público mantienen con el Banco Central de Reserva de El Salvador.

El sistema LBTR inició operaciones el 17 de febrero de 2010, permitiendo que las instituciones cuentahabientes del Banco Central de Reserva puedan realizar transferencias de fondos entre ellos, y a su vez permitir la liquidación de otros sistemas de pagos, brindando irrevocabilidad y firmeza de las mismas.

El LBTR permite a los participantes automatizar sus procesos y brindar más y mejores servicios a sus clientes; asimismo, presta servicios de liquidación a otros sistemas de pagos tales como: Sistema de Compensación de Cheques (SICOM), Sistema de Pagos Masivos -Transfer365, Sistema de Interconexión de Pagos (SIPA), Cámara de Compensación Automatizada (ACH, por sus siglas en inglés) y Sistema de Títulos Valores (STV).

Adicionalmente, en el LBTR liquidan otros Sistemas de Pagos, tales como: Sistema de Compensación de Cheques (SICOM), Sistema de Pagos Masivos (SPM) – Transfer365, Sistema de Interconexión de Pagos (SIPA), la Cámara de Compensación Automatizada (ACH) y liquidación de valores, entre ellas las operaciones provenientes de la Bolsa de Valores que son liquidadas por medio de la depositaria de valores del país, Central de Depósito de Valores de El Salvador (CEDEVAL).

2.6. Terminología

La terminología utilizada en las tarjetas de crédito es de suma importancia, ya que puede tener un impacto significativo en la comprensión y toma de decisiones de los usuarios. Es fundamental entender los términos y conceptos relacionados, como la tasa de interés, el pago mínimo, el límite de crédito, los cargos por financiamiento y los cargos por mora, entre otros. Al conocer y comprender adecuadamente estos términos, los usuarios pueden tomar decisiones financieras más informadas y evitar confusiones o sorpresas desagradables. Además, la transparencia y claridad en la terminología utilizada por las entidades financieras promueve una relación más equitativa y confiable entre las partes involucradas. Por lo tanto, es esencial familiarizarse con la terminología específica de las tarjetas de crédito para utilizarlas de manera responsable y aprovechar al máximo sus beneficios, en este sentido la (Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), 2010) detalla los siguientes terminos:

- Estado de cuenta: Documento de aviso de cobro que detalla la totalidad de transacciones realizadas por el tarjetahabiente desde el día después de la fecha de corte del mes anterior.
- Fecha límite de pago: Última fecha en la que el tarjetahabiente debe efectuar al menos el pago mínimo requerido, para no incurrir en mora.
- Fecha de corte: Fecha hasta la cual se actualizan e incorporan las transacciones y cálculos efectuados en el período transcurrido entre dos estados de cuenta consecutivos.
- Interés corriente: Es el importe de intereses que devenga el saldo de capital establecido a la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior, considerando el saldo diario que de dicho monto se mantenga pendiente de cancelar hasta la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual.

- Interés o recargo moratorios: Corresponde al interés calculado diariamente tomando en cuenta los días de atraso y la tasa de interés moratoria convenida, o bien al recargo mensual que se aplicará sobre los saldos de capital en mora.
- Capacidad de pago: Evaluación del flujo de ingresos y egresos o gastos generados en un período de tiempo determinado.
- Mora: Incumplimiento en que incurre el tarjetahabiente cuando no realiza al menos el pago mínimo indicado en su estado de cuenta en la fecha límite de pago.
- Pago de contado: Monto total que el tarjetahabiente debe de pagar a más tardar en la fecha límite de pago.
- Pago mínimo: Cantidad mínima que el tarjetahabiente debe pagar a más tardar en la fecha límite de pago indicada en el estado de cuenta para no incurrir en mora.
- Plazo al vencimiento: Plazo del financiamiento estipulado en el contrato.
- Período de facturación: Período comprendido entre el día siguiente de la fecha de corte del mes anterior y la fecha de corte del mes actual.
- Período de pago: Período comprendido entre la fecha de corte del estado de cuenta del mes actual y la fecha límite de pago establecida en el mismo estado de cuenta.
- Saldo de capital: Valor conformado por los saldos de capitales de compras y retiros de efectivo, sin incluir intereses, comisiones y recargos, el cual podrá tener dos componentes: un primer componente (A), si lo hubiere, correspondiente al saldo de capital determinado a la fecha de corte del estado de cuenta del mes anterior, y un segundo componente (B) correspondiente al saldo de capital generado en el período de facturación del estado de cuenta del mes actual, considerando la amortización realizada por el tarjetahabiente a ambos componentes (A y B) durante el período de facturación del estado de cuenta del mes actual.
- Saldo adeudado: Es el valor total conformado por la suma del saldo de capital, más los saldos de intereses, comisiones y recargos si los hubiere.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

En el desarrollo de la investigación del tema denominado “IMPACTO EN LAS FINANZAS DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE SAN VICENTE” se utilizó el método científico inductivo debido a que se analizó el comportamiento de los habitantes de la ciudad de San Vicente con respecto al impacto en sus finanzas por el uso de las tarjetas de crédito. Esto se abordó con una perspectiva que permitió explicar la problemática existente.

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue de carácter exploratorio descriptivo, ya que se recopilaron datos sobre los habitantes de la ciudad de San Vicente que tenían tarjetas de crédito.

3.2. Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación fue mixto (cuantitativo y cualitativo), ya que se utilizó la recolección de información sin apoyarse en investigaciones previas ni teorías, sino más bien en la construcción de contenido. Se analizaron los datos para afinar las preguntas de investigación durante el proceso. La investigación tenía como objetivo la recopilación de información que contribuyera al análisis de las características específicas de las unidades de investigación. Esto, a su vez, ayudó a comprender cómo el uso de las tarjetas de crédito afectaba las finanzas de los habitantes de la ciudad de San Vicente.

3.3. Alcance y Diseño de la Investigación

La investigación tuvo un alcance exploratorio, ya que se enfocó en descubrir cómo afectaba el uso de las tarjetas de crédito en la situación financiera de los habitantes de San Vicente.

Además, el diseño de la investigación fue no experimental ya que no involucró la experimentación ni la manipulación intencionada de las variables en estudio. Fue de tipo transeccional exploratorio, ya que su objetivo principal fue conocer y analizar las variables de investigación en un momento específico.

3.4. Unidades de Investigación

En la investigación participaron 70 habitantes de la ciudad de San Vicente que tenían una o más tarjetas de crédito. Además, se solicitó la colaboración de las tres instituciones financieras más influyentes en el ámbito de las tarjetas de crédito para entrevistas, pero a pesar de los esfuerzos, solo una de las instituciones financieras respondió.

También se llevó a cabo una entrevista dirigida al funcionario de una institución financiera que tiene conocimiento en el ámbito de las tarjetas de crédito en El Salvador. Esto se hizo para complementar la información relacionada con el funcionamiento de las tarjetas de crédito en el país, información que no se pudo obtener de las instituciones financieras más influyentes.

3.5. Usuarios de Tarjetas de Crédito

Para determinar la muestra de los usuarios de tarjetas de crédito, se utilizó la fórmula para una población finita, dado que la población usuaria de tarjetas de crédito del Departamento de San Vicente era conocida obtenida por medio correspondencia de Oficial de Información de la Superintendencia del Sistema Financiero. Luego, se realizó un prorateo específico para determinar la muestra en el Municipio de San Vicente.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra
 N= Tamaño de la población
 z = Nivel de confianza
 p = Probabilidad de éxito
 q = Probabilidad de fracaso
 e = Error máximo

Dónde:

n=?
 N= 4,375 usuarios
 z= 1.96 (confianza del 95%)
 p= 0.5
 q= 0.5
 e= 0.05

Cálculo del tamaño de muestra:

$$n = \frac{4,375 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (4,375 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4,201.75}{10.935 + 0.9604}$$

$$n = \frac{4,201.75}{11.8954}$$

$$n = 353.22$$

El cálculo resultó en 353 encuestas para el Departamento de San Vicente. Dado que la investigación estaba limitada a la Ciudad de San Vicente, realizamos un prorrateo utilizando la población proporcionada por la Dirección General de Estadística y Censos al 31 de diciembre de 2022 para el Departamento de San Vicente (174,223) y para la Ciudad de San Vicente (56,573). Este cálculo dio como resultado un porcentaje del 32.47%, que representaba la proporción de los ciudadanos de San Vicente en el Departamento de San Vicente. Por lo tanto, la muestra determinada sería de aproximadamente 115 encuestas.

El objetivo principal era completar las 115 encuestas; no obstante, nos enfrentamos con la limitación de la falta de disposición por parte de los usuarios de tarjetas de crédito para responder el cuestionario. Por lo tanto, consideramos concluir el trabajo de investigación con el número de encuestas recolectadas dentro del plazo previsto.

3.6. Técnicas para Recolectar Información

- Entrevista a funcionarios de instituciones financieras que emiten tarjetas de crédito de acuerdo al formato utilizado en Anexo 1, con la finalidad de recolectar la información sobre el funcionamiento y manejo de las tarjetas de crédito para generar información que abone el análisis en la investigación.
- Encuesta inducida como herramienta para la recopilación de datos de acuerdo al formato utilizado en Anexo 2, el cual sirvió para obtener información de parte de los habitantes de la ciudad de San Vicente basándose en una exploración inducida de una muestra, además el cuestionario fue estructurado con preguntas para el perfilamiento del nivel de conocimiento que posee sobre el funcionamiento de las tarjetas de crédito y generar información útil para la investigación.

3.7. Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información, se emplearon herramientas digitales, en particular, Microsoft Word, lo cual facilitó la clasificación y ordenamiento adecuado de los datos con el propósito de sistematizarlos. En cuanto a la información proveniente de las encuestas, se utilizó la herramienta web Google Forms para la tabulación de las respuestas obtenidas de las encuestas y la data fue procesada utilizando el programa Microsoft Excel, con el objetivo de ingresar y analizar los datos, así como de crear tablas y gráficos para una mejor comprensión de la información recopilada.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y RESULTADOS

Este capítulo tiene como propósito presentar los hallazgos derivados de la investigación, a través de la aplicación de la metodología establecida que posibilitó la resolución de las cuestiones planteadas. Aquí, se detalla el procedimiento empleado para recopilar datos, el cual consistió en la realización de entrevistas a funcionarios pertenecientes a las principales instituciones financieras, así como en la distribución de encuestas entre los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Adicionalmente, llevamos a cabo un análisis del panorama del mercado de tarjetas de crédito en El Salvador, con la finalidad de examinar las tendencias de uso y comprender cómo afecta a la situación financiera de los usuarios de tarjetas de crédito.

4.1. Diagnóstico del Mercado de Tarjetas de Crédito en El Salvador

El mercado de tarjetas de crédito en El Salvador es un componente vital del sistema financiero del país. Estas tarjetas ofrecen a los consumidores una forma conveniente y accesible de acceder al crédito, realizar compras y administrar sus finanzas. Sin embargo, es crucial evaluar y comprender el estado actual de este mercado para identificar tanto sus fortalezas como sus desafíos.

En este contexto, el presente diagnóstico tiene como objetivo proporcionar una visión integral del mercado de tarjetas de crédito en El Salvador específicamente de la Ciudad de San Vicente. Se presentarán datos y gráficos relevantes que reflejan aspectos clave de este mercado, incluyendo el número de usuarios de tarjetas de crédito, las tasas de interés máximas aplicadas a estas tarjetas, el monto total adeudado en tarjetas de crédito, el índice de vencimiento de tarjetas y las principales denuncias relacionadas con el uso de tarjetas de crédito.

El análisis de estos indicadores permitirá identificar las tendencias y los patrones de comportamiento dentro del mercado de tarjetas de crédito en El Salvador, así como también evaluar su impacto en los usuarios y en la economía en general. Se espera que los resultados de

este diagnóstico contribuyan a una mayor comprensión de cómo las tarjetas de crédito afectan la economía y las finanzas personales de los vicentinos.

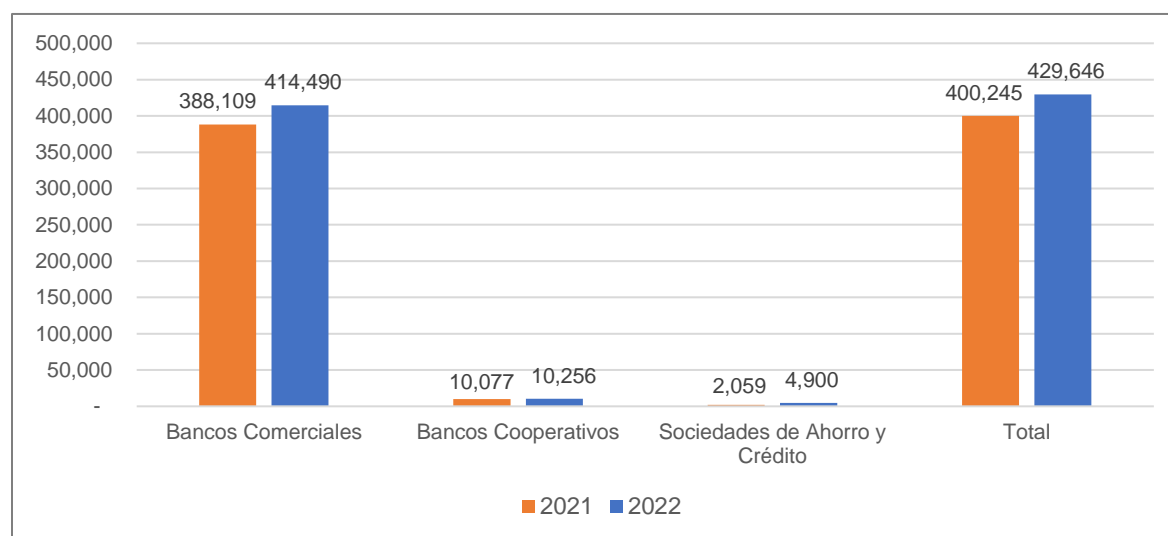
La información obtenida de la Superintendencia del Sistema Financiero del Departamento de San Vicente se ha tomado como referencia debido a la importancia que los datos representan para la investigación en curso; estas cifras proporcionan una base de información sólida para el análisis del impacto financiero del uso de tarjetas de crédito en El Salvador y en la Ciudad de San Vicente.

4.1.1. Usuarios de tarjetas de crédito

Según los datos proporcionados por la Superintendencia del Sistema Financiero para los años que finalizaron el 31 de diciembre de 2022 y 2021, se ha observado un crecimiento significativo en el número de usuarios de tarjetas de crédito en diferentes entidades financieras, tal como lo explica la figura 1 y figura 2.

Figura 1

Usuarios de tarjetas de crédito en El Salvador del 2022 y 2021

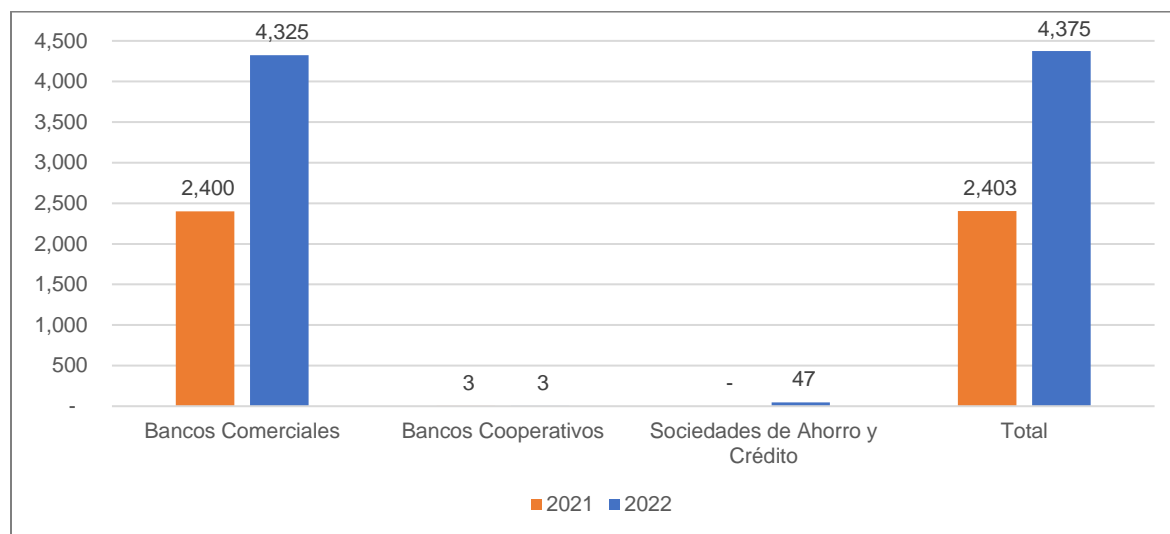


Nota. La figura muestra la cantidad de usuarios de tarjetas de crédito por tipo de instituciones financieras en El Salvador en los años 2021 y 2022.

En los Bancos Comerciales se observa un incremento del 6.8% en el número de usuarios de tarjetas de crédito entre los dos años mencionados. Por otro lado, los Bancos Cooperativos experimentaron un ligero aumento del 1.78% en el mismo período. En cuanto a las Sociedades de Ahorro y Crédito, se destacó un impresionante crecimiento del 137.98% en el número de usuarios de tarjetas de crédito.

Figura 2

Usuarios de tarjetas de crédito en el Departamento de San Vicente del 2022 y 2021



Nota. La figura muestra la cantidad de usuarios de tarjetas de crédito por tipo de instituciones financieras en el Departamento de San Vicente en los años 2022 y 2021.

En el contexto específico del Departamento de San Vicente, se observó un notable crecimiento del 80.21% en el número de usuarios de tarjetas de crédito en los Bancos Comerciales. Por otro lado, los Bancos Cooperativos mantuvieron una cantidad constante de usuarios de tarjetas de crédito. Es importante resaltar que, en el período de 2021, no se registraron usuarios de tarjetas de crédito en las Sociedades de Ahorro y Crédito en San Vicente, pero para el año 2022, ya se contabilizan 47 usuarios.

El aumento en el número de usuarios de tarjetas de crédito refleja la creciente demanda y el uso generalizado de estas herramientas financieras. Si bien las tarjetas de crédito ofrecen

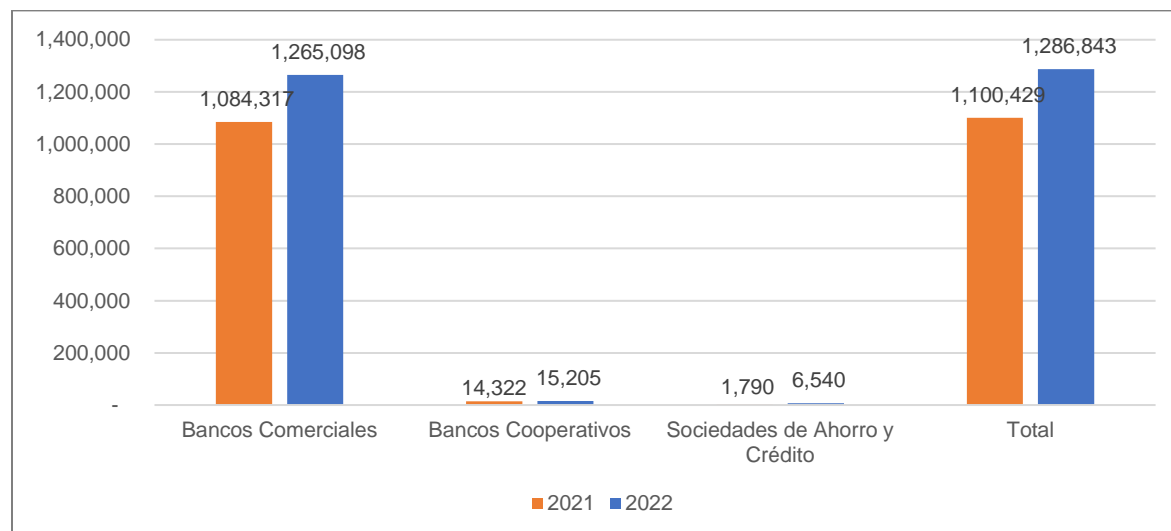
conveniencia y acceso al crédito, es crucial que los usuarios comprendan los riesgos y sepan administrar adecuadamente sus finanzas para evitar problemas de endeudamiento excesivo.

4.1.2. Monto adeudado de tarjetas de crédito

Según los datos proporcionados por la Superintendencia del Sistema Financiero para los años que finalizaron el 31 de diciembre de 2022 y 2021, se ha observado un crecimiento en el monto adeudado de los usuarios de tarjetas de crédito en diferentes entidades financieras, tal como lo explica la figura 3 y figura 4.

Figura 3

Monto adeudado (en miles de dólares) en El Salvador del 2022 y 2021

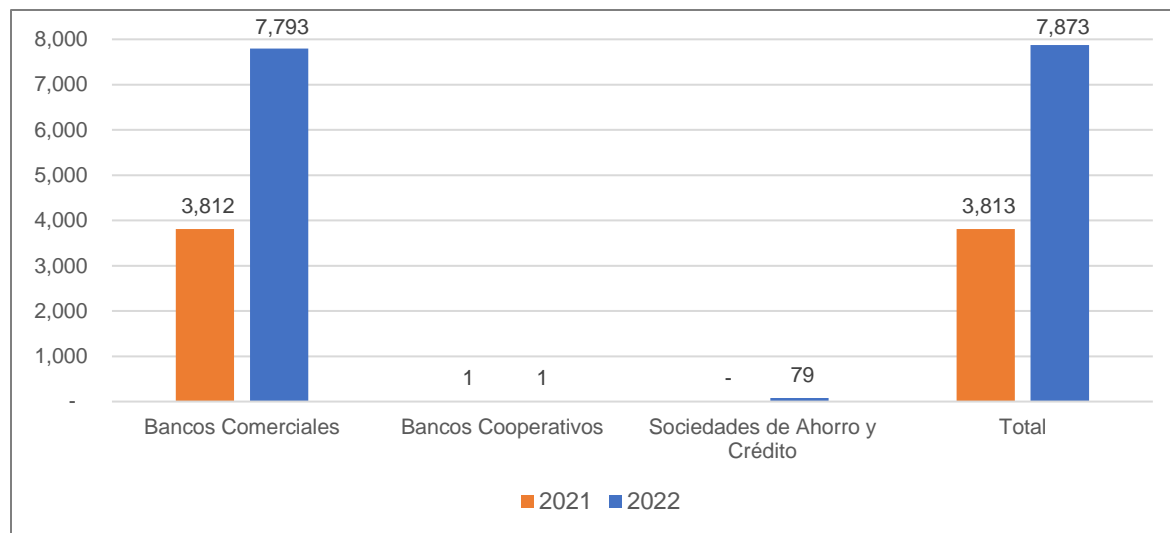


Nota. La figura muestra los montos adeudados de los usuarios de tarjetas de crédito por tipo de instituciones financieras en El Salvador en los años 2022 y 2021.

En los Bancos Comerciales, se observa un crecimiento del 16.67% en los montos adeudados de las tarjetas de crédito. Por otro lado, los Bancos Cooperativos experimentaron un aumento del 6.17% en el mismo período. En cuanto a las Sociedades de Ahorro y Crédito, se destacó un impresionante crecimiento del 265.36% en los montos adeudados de las tarjetas de crédito.

Figura 4

Monto adeudado (en miles de dólares) en el Departamento de San Vicente del 2022 y 2021



Nota. La figura muestra los montos adeudados de los usuarios de tarjetas de crédito por tipo de instituciones financieras en El Salvador en los años 2022 y 2021.

Al analizar los datos específicos del Departamento de San Vicente, se observó un notorio incremento del 104.43% en los montos adeudados de las tarjetas de crédito en los Bancos Comerciales. Por otro lado, los Bancos Cooperativos mantuvieron una cantidad constante. Es importante destacar que, en el período de 2021, no se registraron usuarios de tarjetas de crédito en las Sociedades de Ahorro y Crédito en San Vicente, pero para el año 2022, el monto adeudado asciende a \$79 mil.

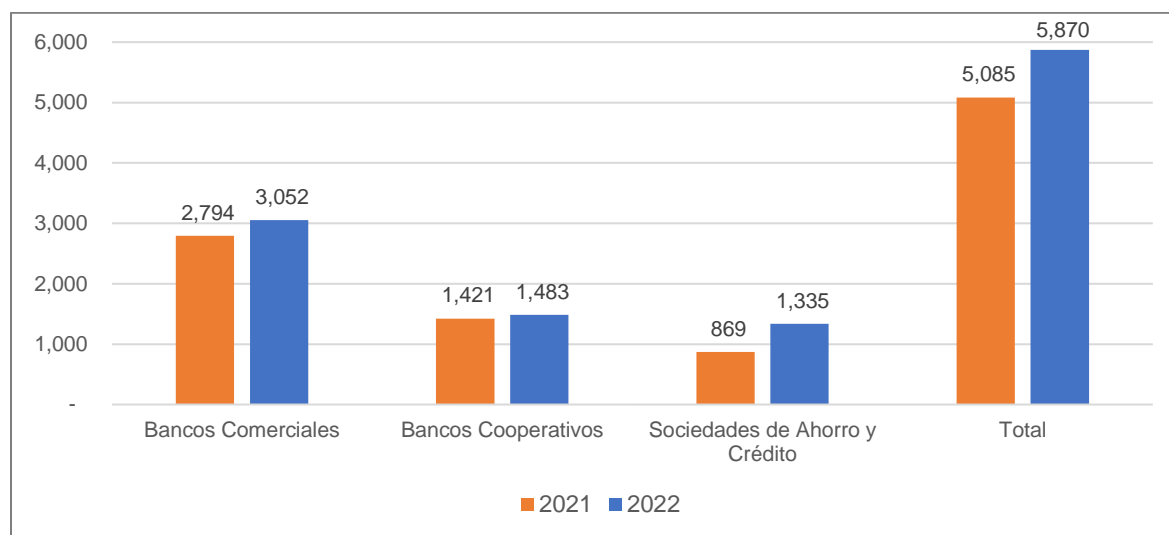
El crecimiento en los montos adeudados de los usuarios de tarjetas de crédito indica que los usuarios están recurriendo cada vez más al crédito a través de sus tarjetas. Es fundamental que los usuarios sean conscientes de sus capacidades de pago y establezcan un presupuesto adecuado para evitar caer en una espiral de deudas y altos intereses.

4.1.3. Promedio del monto adeudado por usuarios de tarjetas de crédito

Según los datos proporcionados por la Superintendencia del Sistema Financiero para los años que finalizaron el 31 de diciembre de 2022 y 2021, se ha observado un crecimiento en el promedio del monto adeudado de los usuarios de tarjetas de crédito en diferentes entidades financieras, tal como lo explica la figura 5 y figura 6.

Figura 5

Promedio de monto adeudado en El Salvador del 2022 y 2021

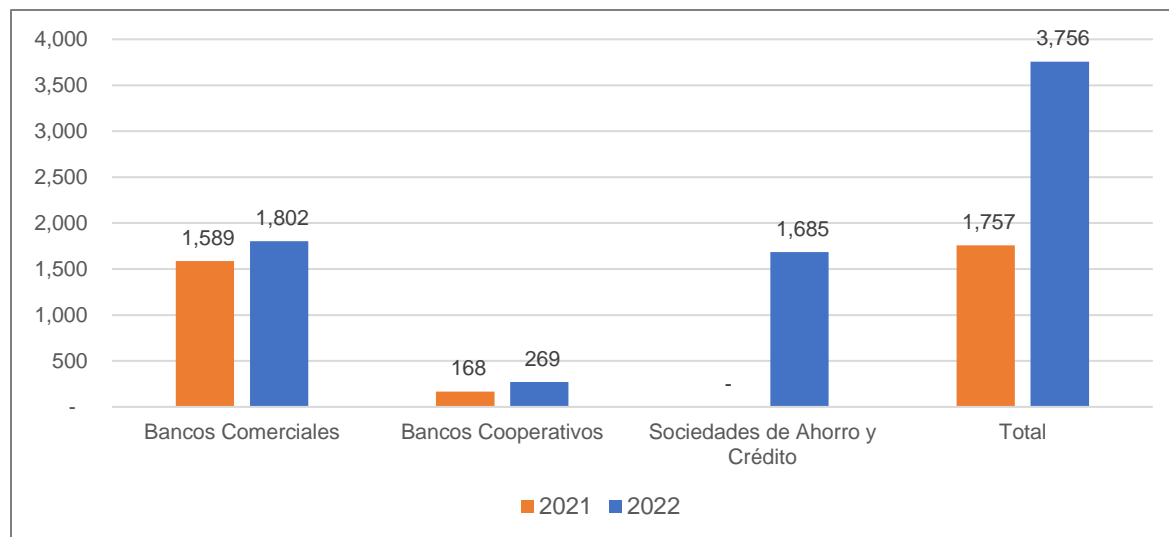


Nota. La figura muestra el promedio de los montos adeudados de los usuarios de tarjetas de crédito por tipo de instituciones financieras en El Salvador en los años 2022 y 2021.

En los Bancos Comerciales, se observa un crecimiento del 9.23% en el promedio del saldo individual de los usuarios de tarjetas de crédito. Por otro lado, los Bancos Cooperativos experimentaron un aumento del 4.36% en el mismo período. En cuanto a las Sociedades de Ahorro y Crédito, se destacó un crecimiento del 53.62% en el promedio los montos adeudados de las tarjetas de crédito.

Figura 6

Promedio de monto adeudado en el Departamento de San Vicente del 2022 y 2021



Nota: La figura muestra el promedio de los montos adeudados de los usuarios de tarjetas de crédito por tipo de instituciones financieras en el Departamento de San Vicente en los años 2022 y 2021.

Al analizar los datos específicos del Departamento de San Vicente, se observó un crecimiento del 13.40% en los Bancos Comerciales. En los Bancos Cooperativos, se registró un incremento del 60.12% en el promedio del saldo individual de los usuarios de tarjetas de crédito. Por último, en las Sociedades de Ahorro y Crédito, se observó un crecimiento del 100.00% en el mismo período.

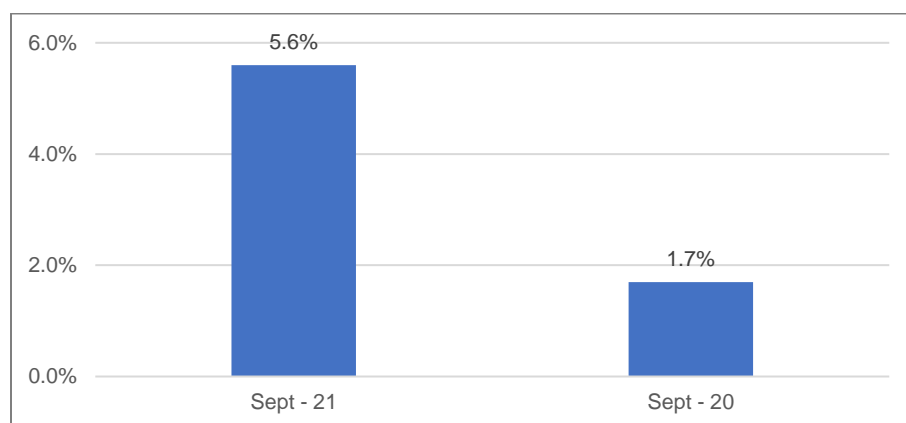
El incremento en el promedio del saldo individual de los usuarios de tarjetas de crédito revela una mayor dependencia de los usuarios en el crédito proporcionado por sus tarjetas. Además, indica que el aumento en la cantidad adeudada es mayor que el incremento en el número de usuarios. Es esencial que los usuarios tengan plena conciencia de su capacidad de pago y establezcan un presupuesto adecuado para evitar caer en una situación de endeudamiento insostenible y altos intereses.

4.1.4. Índice de vencimiento

Lamentablemente, no se pudo obtener información sobre el índice de vencimiento para los períodos que finalizan el 31 de diciembre de 2022 y 2021 debido a su carácter confidencial. No obstante, se pudo obtener información relevante de la revista Panorama Financiero Edición 22 - Septiembre 2021 emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero tal como lo explica la figura 7.

Figura 7

Índice de vencimiento en El Salvador del 2021 y 2020



Nota. La figura muestra el índice de vencimiento de las tarjetas de crédito en El Salvador al 30 de Septiembre del 2021 y 2020.

Según los datos proporcionados en dicha edición se observó un significativo aumento del 229.41% en el índice de vencimiento, aunque no se disponga de datos más recientes, estos resultados permiten tener una idea sobre la evolución del índice de vencimiento en el período analizado.

El índice de vencimiento, aunque no se dispone de datos más recientes, es un indicador importante de la puntualidad en los pagos y la capacidad de gestionar correctamente las obligaciones crediticias. Un aumento en este índice puede indicar dificultades financieras y un posible impacto negativo en la calificación crediticia de los usuarios, lo cual puede tener consecuencias a largo plazo en sus finanzas personales.

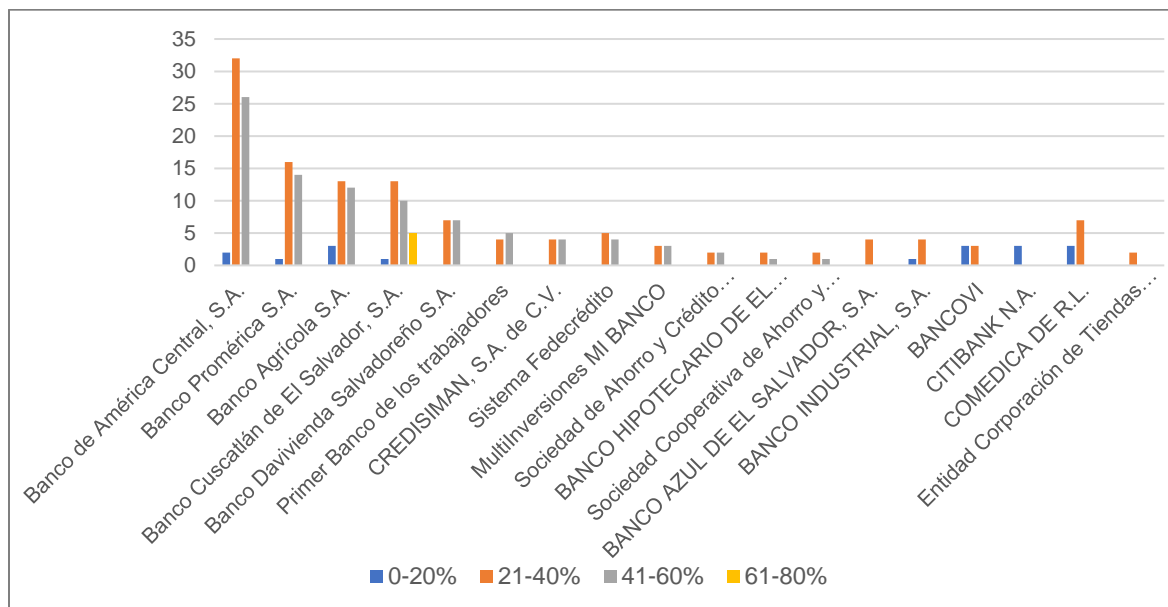
También es relevante mencionar que es posible que este incremento esté relacionado con los efectos provocados por la pandemia de COVID-19. Muchos usuarios enfrentaron dificultades financieras y cayeron en situaciones de insolvencia debido a la interrupción de las actividades económicas durante los tres meses de cuarentena en el año 2020. Estos eventos pueden haber llevado a una mayor dependencia de las tarjetas de crédito como una fuente de financiamiento durante ese período de incertidumbre económica.

4.1.5. Oferta de tarjetas de crédito y tasas máxima efectiva anual

Según los datos obtenidos de la Defensoría del Consumidor al cierre del mes de febrero de 2023, consultados en la página web el 21 de mayo de 2023, se puede observar información relevante sobre las tasas de interés máximas efectivas anuales en las ofertas de tarjetas de crédito de todas las entidades financieras en El Salvador, tal como se observa en la figura 8 y figura 9.

Figura 8

Oferta de tarjetas de crédito en El Salvador

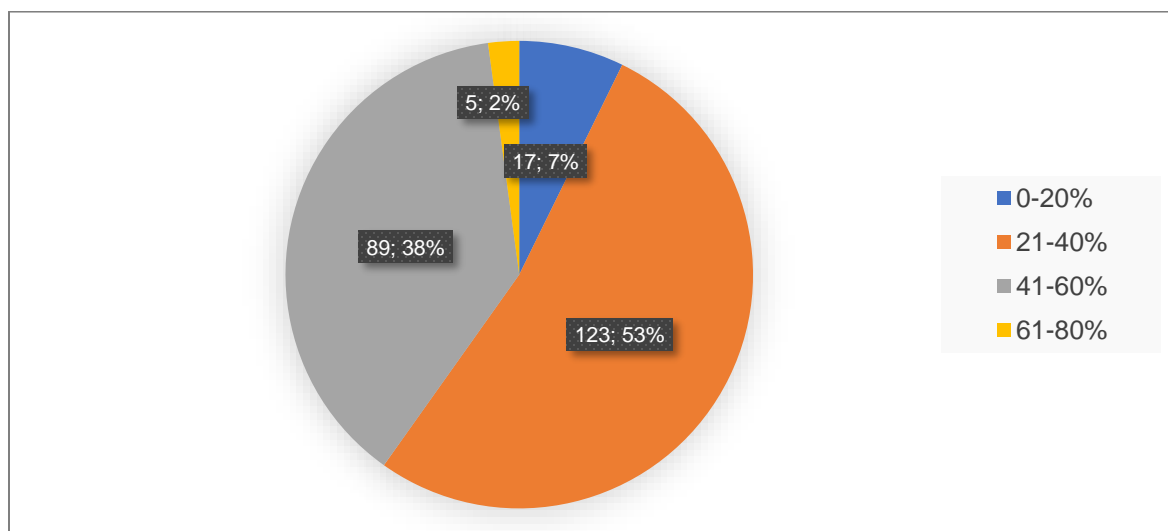


Nota. La figura muestra la cantidad de ofertas de tarjetas de crédito según tasas máxima efectiva anual por institución financiera en El Salvador en el mes de Febrero de 2023.

Se puede observar que los bancos más destacados en términos de oferta de tarjetas de crédito son el BAC, Banco Promérica, Banco Agrícola y Banco Cuscatlán. Entre estos, el Banco Cuscatlán es el único que ofrece tarjetas con tasas que oscilan entre el 61% y el 80%. Por otro lado, la mayoría de las tarjetas ofrecidas por todas las instituciones financieras se encuentran en el rango de tasas del 21% al 40%.

Figura 9

Tasa máxima de tarjetas de crédito en El Salvador



Nota: La figura muestra las tasas máximas efectiva anual de tarjetas de crédito en El Salvador en el mes de Febrero de 2023. Fuente: (Defensoría del Consumidor, 2023).

En base a estos datos, se destaca que el 53% de las ofertas de tarjetas de crédito presenta una tasa máxima efectiva anual que oscila entre el 21% y el 40%. Por su parte, el 38% de las ofertas de tarjetas de crédito tiene tasas que van del 41% al 60%, mientras que el 7% se encuentra en el rango del 0% al 20%. Finalmente, un 2% de las ofertas de tarjetas de crédito tiene tasas que oscilan entre el 61% y el 80%.

Estos datos proporcionan una visión general de las tasas de interés máximas ofrecidas por las entidades financieras en sus ofertas de tarjetas de crédito en El Salvador. Es importante tener en cuenta que estas cifras representan el rango máximo de las tasas y que cada entidad puede ofrecer diferentes opciones con tasas específicas dentro de estos rangos.

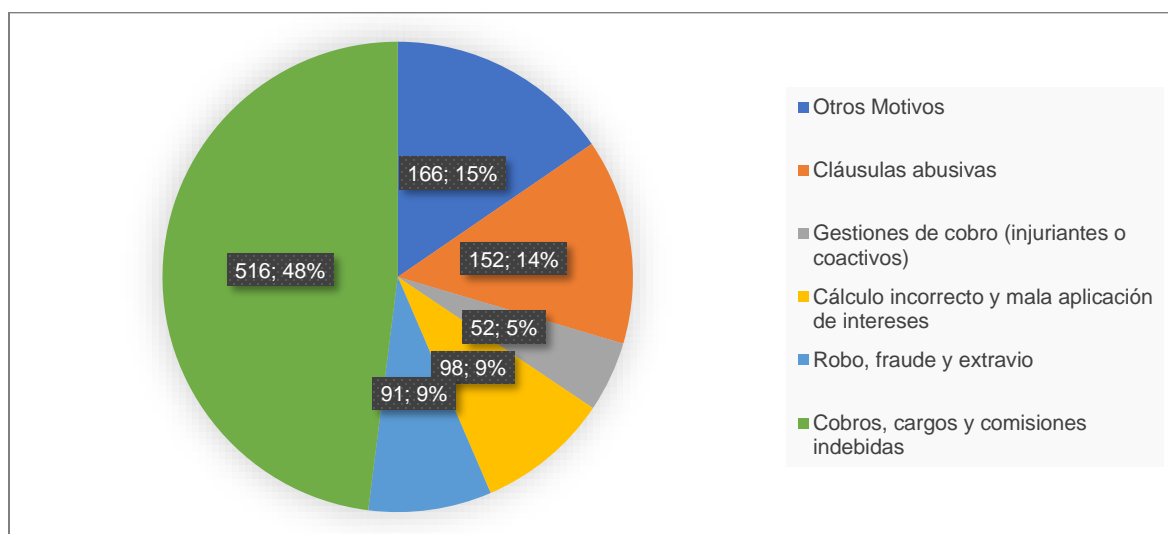
Es esencial que los usuarios evalúen cuidadosamente las opciones disponibles y busquen las mejores condiciones para evitar pagar intereses excesivos. Comprender las tasas, los plazos de pago y los costos asociados con el uso de tarjetas de crédito es crucial para tomar decisiones financieras informadas y evitar comprometer la estabilidad de las finanzas personales.

4.1.6. Denuncias por motivos de tarjetas de crédito

Según los datos obtenidos de la Defensoría del Consumidor al cierre del período de 2022, se registraron un total de 1,075 denuncias relacionadas con tarjetas de crédito. Entre los motivos de denuncia más destacados, el motivo que tuvo mayor representatividad fue el de cobros, cargos y comisiones indebidas, con un 48% del total de denuncias, tal como lo explica la figura 10.

Figura 10

Denuncias por motivos de tarjetas de crédito en El Salvador



Nota. La figura muestra las denuncias por motivos de tarjetas de crédito en El Salvador en el año 2022. Fuente: (Defensoría del Consumidor, 2023).

Las denuncias relacionadas con cobros, cargos y comisiones indebidas resaltan la importancia de que los usuarios estén alerta y vigilen de cerca sus estados de cuenta. Mantenerse informados sobre los derechos del consumidor y las regulaciones financieras

resulta fundamental para protegerse contra prácticas abusivas y mantener una relación justa y transparente con las entidades financieras. Al estar debidamente informados, los usuarios pueden tomar decisiones más acertadas y evitar sorpresas desagradables en sus finanzas personales.

En resumen, los resultados de este diagnóstico tienen un impacto directo en las finanzas personales de los usuarios de tarjetas de crédito. Para aprovechar al máximo estas herramientas financieras, los usuarios deben ser conscientes de sus responsabilidades, administrar adecuadamente sus deudas, realizar pagos puntuales y tomar decisiones informadas para evitar caer en situaciones de endeudamiento excesivo y proteger su salud financiera a largo plazo.

4.2. Funcionamiento y Manejo de las Tarjetas de Crédito

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista a funcionarios de las principales instituciones financieras en El Salvador, se llevaron a cabo los procedimientos necesarios para solicitar la colaboración en la realización de entrevistas, buscando obtener información esencial para la investigación de parte de los encargados de tarjetas de crédito en las tres instituciones financieras más influyentes en este ámbito en el país.

A pesar de nuestros esfuerzos, se recibió respuesta únicamente por parte de un funcionario. Dado este contexto, llevamos a cabo un análisis basado en la interpretación de la información proporcionada por el único funcionario entrevistado.

Pregunta 1- ¿Cómo funcionan las tarjetas de crédito en El Salvador? El entrevistado comentó que, en líneas generales, hemos progresado considerablemente en el ámbito de las tarjetas de crédito. La industria bancaria en su conjunto ha experimentado una evolución significativa; en la actualidad, la tecnología desempeña un papel crucial, se emplean modelos predictivos para evaluación y se han diversificado los tipos de tarjetas disponibles.

Pregunta 2- ¿Cuáles son los requisitos para obtener una tarjeta de crédito en El Salvador? El entrevistado indicó que se consideran múltiples elementos en el proceso de evaluación, como el historial crediticio del cliente y el reporte de crédito, todo ello basado en el nivel de riesgo que la institución está dispuesta a asumir. También se aplica un enfoque de modelo predictivo para determinar los límites en función de diferentes categorías de riesgo. Además, se requiere del cliente cierta documentación, como certificaciones de la AFP y constancias salariales, entre otros.

Sin embargo, en un sentido amplio, las condiciones para la aprobación de un crédito están gradualmente menos enfocadas en la documentación solicitada.

Pregunta 3- ¿Cuál es el análisis que realizan para otorgar una tarjeta de crédito con respecto al nivel de endeudamiento, riesgo y capacidad de pago? El entrevistado mencionó que se recopila información del Sistema Financiero con el propósito de comprender los ingresos del cliente, su categoría como cliente, la naturaleza de su propiedad, score institucional o un score genérico definido por un buró, así como el tiempo que ha estado empleado y la autenticidad de la información proporcionada. Además, se considera la presentación de la documentación correspondiente, entre otros factores.

Pregunta 4- ¿Cuáles son los parametros que utilizan para asignar tasas de interés en las tarjetas de crédito? El entrevistado decidió no responder a la pregunta.

Pregunta 5- ¿Cómo se calculan los intereses corrientes de las tarjetas de crédito? Según lo expresado por el entrevistado, los intereses se calculan diariamente. Esto implica que los gastos efectuados en los primeros días del ciclo resultarán en intereses más elevados, mientras que los gastos realizados al final del ciclo generarán intereses de menor magnitud.

Pregunta 6- ¿Cómo se calculan los intereses moratorios de las tarjetas de crédito? El entrevistado decidió no responder a la pregunta.

Pregunta 7- ¿Cómo funcionan las comisiones de las tarjetas de crédito en El Salvador? El entrevistado decidió no responder a la pregunta.

Pregunta 8- ¿Cuáles son las implicaciones legales por no pagar las tarjetas de crédito en El Salvador? El entrevistado decidió no responder a la pregunta.

Pregunta 9- ¿Puede el sector informal adquirir una tarjeta de crédito? ¿Cuáles son los requisitos? El entrevistado comentó que no se considera directamente al sector informal para el otorgamiento de tarjetas de crédito.

Pregunta 10- ¿Cuál es el rol que tienen las marcas como Visa, MasterCard y American Express en las tarjetas de crédito en El Salvador? El entrevistado decidió no responder a la pregunta.

Pregunta 11- ¿Cuál es el nivel de mora que manejan las distintas tarjetas de crédito que ustedes otorgan en el municipio de San Vicente? El entrevistado decidió no responder a la pregunta.

Pregunta 11- ¿Cuántos son los usuarios de tarjeta de crédito en el municipio de San Vicente y cuál es la estructura en el uso? (Ejemplo: que porcentaje tiene las tarjetas clásicas, dorada, platinum, etc). El entrevistado decidió no responder a la pregunta.

En resumen, según las respuestas del entrevistado, el ámbito de las tarjetas de crédito ha experimentado una notable evolución, impulsada por la tecnología y los modelos predictivos que permiten una evaluación más precisa de los solicitantes y una diversificación de los tipos de tarjetas disponibles. Aunque la documentación sigue siendo relevante en el proceso, se ha

observado un cambio gradual hacia una evaluación más integral de la situación financiera de los solicitantes, utilizando información del Sistema Financiero y otros factores.

El cálculo de intereses diarios, como señalado por el entrevistado, refleja una estrategia variable según el momento de las compras. Esta variabilidad puede influir en los hábitos de gasto y la acumulación de deudas con el tiempo. Por otro lado, es notable que el sector informal no está directamente considerado en la concesión de tarjetas de crédito, lo que plantea cuestionamientos sobre la inclusión financiera.

En conjunto, estas respuestas indican un panorama en evolución en el uso de tarjetas de crédito, donde la tecnología, la evaluación basada en riesgo y las tendencias en el cálculo de intereses están moldeando la forma en que los usuarios de tarjetas de crédito gestionan sus finanzas y toman decisiones crediticias.

Además, debido a una restricción en las instituciones financieras de los funcionarios seleccionados para el estudio, se buscó colaborar con otra entidad financiera que, aunque no se especializa principalmente en el negocio de tarjetas de crédito, mostró mayor disposición para ampliar el entendimiento sobre el funcionamiento operativo de estas tarjetas y la implicación de las marcas internacionales en el proceso.

El funcionario nos comentaba que para entender como funcionan las tarjetas de crédito y como se involucran las marcas internacionales en ellas tenemos que entender que es una red de adquirencia, él definía una red de adquirencia como un sistema que facilita la transacción electrónica entre el comercio y el emisor de la tarjeta de crédito. Estas redes actúan como intermediarios que permiten que los comercios acepten pagos con tarjetas de crédito.

Cuando un cliente realiza una compra con una tarjeta de crédito en un establecimiento, la red de adquirencia juega un papel clave en el proceso de autorización y liquidación de la transacción. Aquí hay un resumen de cómo funciona:

- Inicio de la Transacción: El cliente presenta su tarjeta de crédito para realizar una compra.
- Terminal de Punto de Venta (POS): El comercio utiliza una terminal de punto de venta (POS) para ingresar la información de la tarjeta y la cantidad de la compra.
- Comunicación con la Red de Adquirencia: La información de la transacción se envía a la red de adquirencia.
- Enrutamiento a la Institución Financiera Emisora: La red de adquirencia enruta la solicitud a la institución financiera que emitió la tarjeta de crédito.
- Autorización: La institución financiera emisora verifica si el cliente tiene suficiente crédito disponible para realizar la compra. Si es así, se emite una autorización.
- Aprobación o Denegación: La respuesta de autorización (o denegación) se envía de regreso a través de la red de adquirencia al comercio.
- Conclusión de la Transacción: Si la transacción es aprobada, se completa y se procesa la compra. La información se envía para su liquidación financiera.
- Liquidación: La red de adquirencia facilita la transferencia de fondos desde la institución financiera emisora al comercio por la cantidad de la transacción.

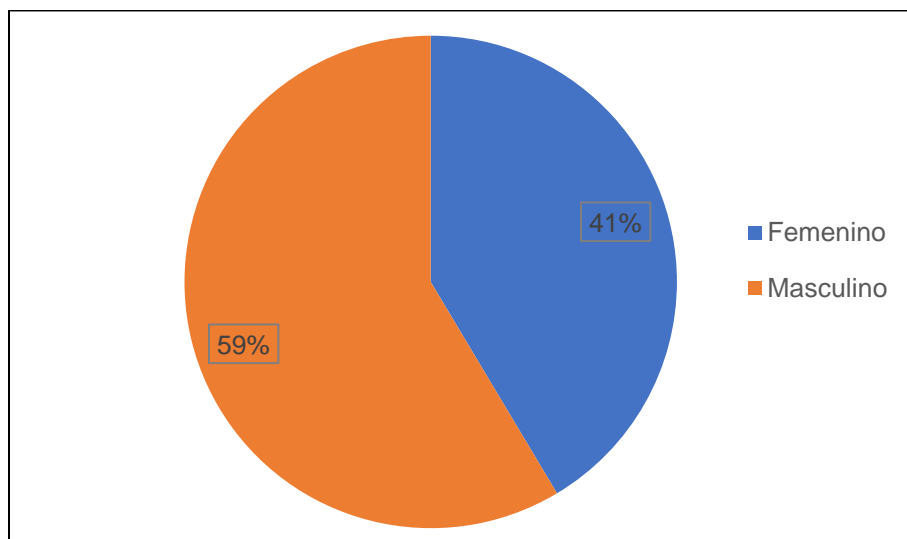
Las redes de adquirencia desempeñan un papel crucial en la seguridad y eficiencia de las transacciones con tarjetas de crédito. Además, gestionan aspectos como la comunicación segura entre las partes involucradas, la prevención de fraudes y la conciliación de transacciones. Algunas de las redes de adquirencia más conocidas son Visa, Mastercard, American Express y otras que facilitan transacciones electrónicas en todo el mundo.

4.3. Análisis de Resultados Información General

Para conocer la opinión sobre el funcionamiento y uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente fueron encuestadas 70 personas seleccionados a través de un muestreo dirigido. Dado que no se tenía acceso a la población completa de usuarios de tarjetas de crédito, la encuesta se aplicó a personas conocidas que se identificaron como usuarios de tarjetas de crédito. Las encuestas se administraron de manera virtual utilizando la plataforma Google Forms, ya que proporciona una vía segura para recopilar información delicada relacionada con cuestiones financieras de los participantes; de las cuales el 59% fueron masculinos y el 41% femeninos. En la figura 11 se muestran los resultados.

Figura 11

Género de los usuarios de tarjetas de crédito



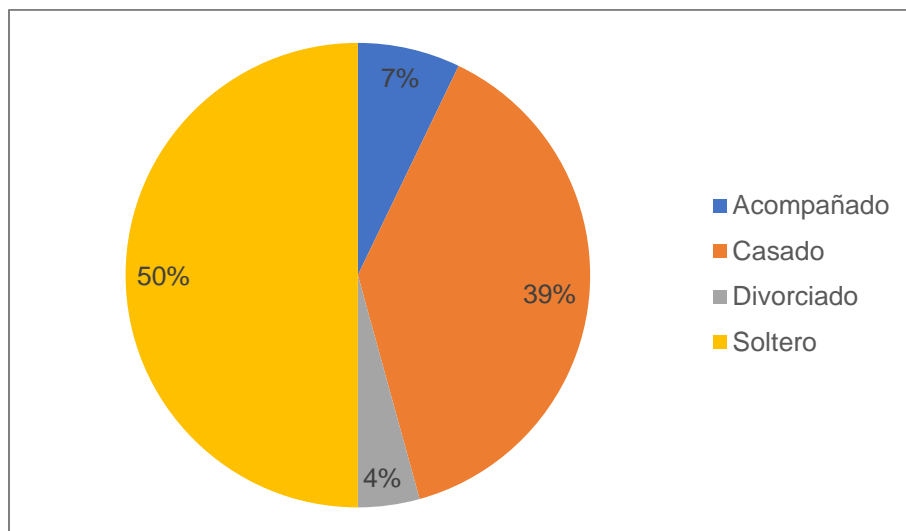
Nota. La figura muestra el género de los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Dentro del grupo de encuestados, se observa un aspecto relevante relacionado con su estado civil. Según la encuesta suministrada, aproximadamente el 50% de las personas se identificaron como solteros. Esta información es relevante, ya que puede tener implicaciones en

el comportamiento financiero y las preferencias de gasto de este grupo específico de personas. Es importante considerar este dato al analizar el impacto del estado civil en las decisiones financieras y el uso responsable de las tarjetas de crédito. En la figura 12 se muestran los resultados.

Figura 12

Estado de civil de los usuarios de tarjetas de crédito



Nota. La figura muestra el estado civil de los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente.

Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

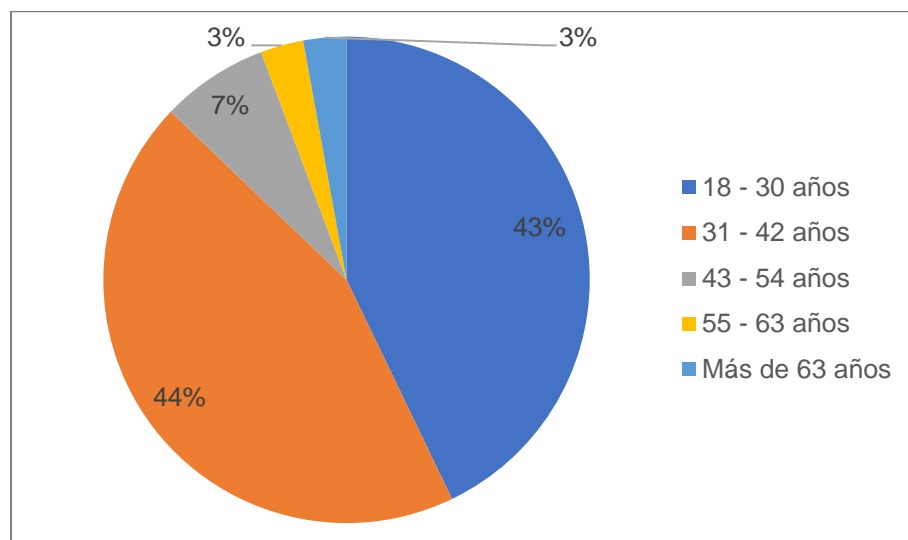
La información fue proporcionada por personas entre las edades de 18 a 66 años, demuestra que el 87% de los encuestados se encuentra en dos grupos de edad predominantes: el 44% pertenece al rango de 31 a 42 años, mientras que el 43% está en el rango de 18 a 30 años. El 13% restante se divide en dos grupos: el 7% tiene edades entre 43 y 54 años, mientras que el 6% tiene 55 años o más.

Estos datos muestran cómo diferentes grupos de edad utilizan las tarjetas de crédito de manera variada. Los más jóvenes, entre 18 y 30 años, pueden estar aprovechando las tarjetas para realizar compras en línea y adquirir bienes y servicios de forma rápida y conveniente. Los usuarios de edades intermedias, entre 31 y 42 años, podrían estar utilizando sus tarjetas para

cubrir gastos diarios o realizar compras más significativas. Por otro lado, aquellos mayores de 55 años podrían estar usando sus tarjetas de crédito como una herramienta financiera para emergencias o gastos imprevistos. En la figura 13 se muestran los resultados.

Figura 13

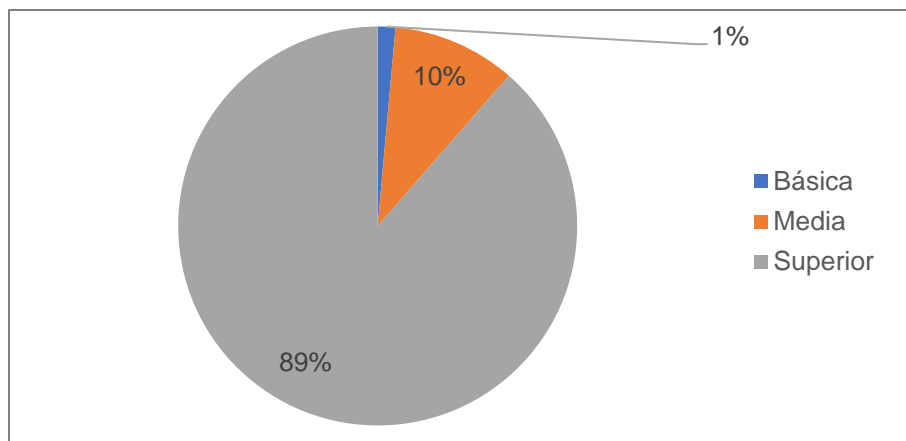
Edad de los usuarios de tarjetas de crédito



Nota. La figura la edad de los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

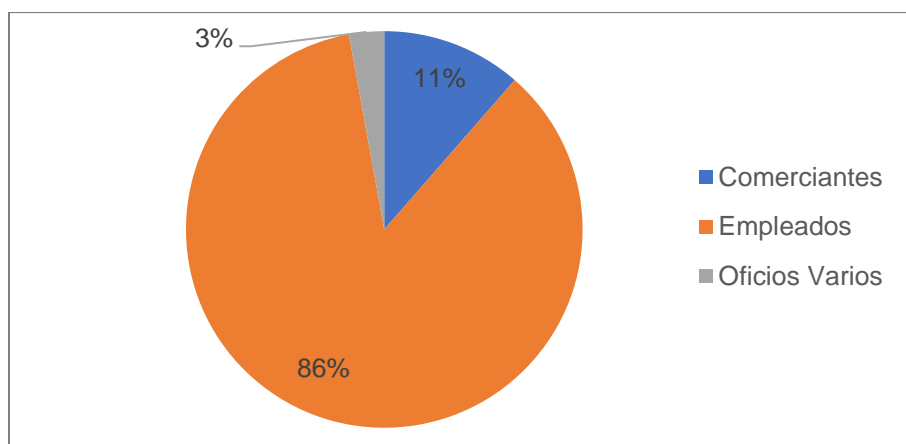
Dentro del grupo de encuestados de la muestra dirigida, se observa un aspecto relevante relacionado con su grado académico. Según la encuesta suministrada, aproximadamente el 89% de las personas tienen grado académico superior, este dato sugiere que la mayoría de los usuarios de tarjetas de crédito poseen una formación educativa más avanzada.

Este dato es relevante para comprender cómo el nivel educativo puede influir en el uso responsable de las tarjetas de crédito. Las personas con un mayor nivel de educación pueden estar más informadas sobre las implicaciones financieras de utilizar estas herramientas y ser más conscientes de cómo administrar adecuadamente sus gastos y pagos. Es probable que tengan un mayor conocimiento sobre conceptos como tasas de interés, plazos de pago y cómo evitar deudas excesivas. En la figura 14 se muestran los resultados.

Figura 14*Grado académico de los usuarios de tarjetas de crédito*

Nota: La figura muestra el grado académico de los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Dentro del grupo de encuestados, se observa que aproximadamente el 86% de las personas son empleados, los resultados sugieren que la mayoría de los usuarios de tarjetas de crédito son trabajadores asalariados, lo que puede influir en sus patrones de gasto y capacidad de pago. En la figura 15 se muestran los resultados.

Figura 15*Profesión u oficio de los usuarios de tarjetas de crédito*

Nota. La figura muestra la profesión u oficio de los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

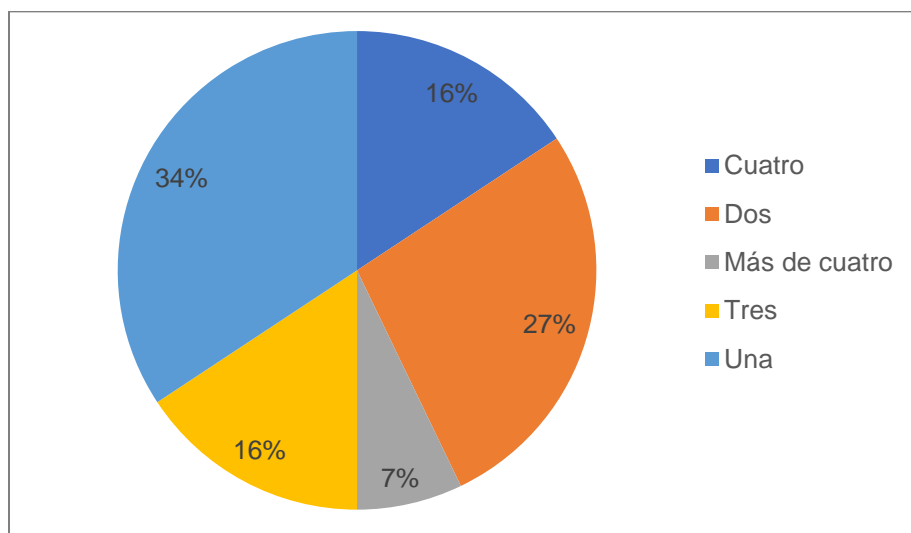
4.4. Análisis de Resultados Información Específica

Cantidad de tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente

Los resultados de la encuesta revelan un dato interesante sobre el uso de las tarjetas de crédito entre los encuestados. En particular, se observa que el 34% de las personas encuestadas tiene una tarjeta de crédito, el 27% de las personas encuestadas poseen dos tarjetas de crédito, lo que sugiere que algunos usuarios optan por tener más de una tarjeta para acceder a diferentes beneficios y opciones de pago. Sin embargo, resulta llamativo que un significativo 23% de los encuestados tenga cuatro o más tarjetas de crédito. Esta cifra puede indicar una mayor exposición al riesgo crediticio y la necesidad de una cuidadosa administración financiera para evitar caer en problemas de deuda y sobreendeudamiento. Es fundamental promover la educación financiera y la responsabilidad en el uso de las tarjetas de crédito para garantizar un manejo adecuado de este recurso financiero y evitar futuros inconvenientes económicos. En la figura 16 se muestran los resultados.

Figura 16

Cantidad de tarjetas de crédito



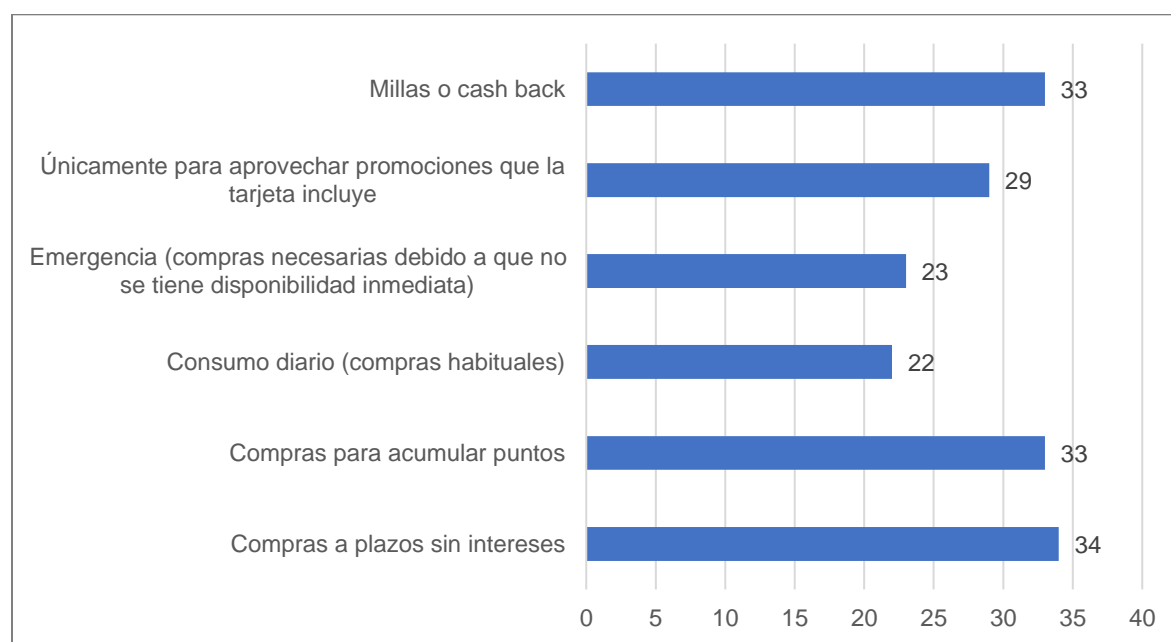
Nota. La figura muestra la cantidad de tarjetas de crédito que poseen los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Destino que se le da a las tarjetas de crédito los ciudadanos de San Vicente

La gran parte de los usuarios de tarjetas de crédito optan por utilizarlas para efectuar compras a plazos sin incurrir en intereses (34 personas), al mismo tiempo que aprovechan los beneficios adicionales de acumular millas o recibir cashback, y sumar puntos (con un total de 33 personas para ambas opciones). Estos resultados subrayan la práctica responsable del uso de las tarjetas para aprovechar ventajas y recompensas, pero también enfatizan la importancia de mantener una salud financiera equilibrada para evitar la acumulación de deudas excesivas. En la figura 17 se muestran los resultados.

Figura 17

Destino de uso que se le da a las tarjetas de crédito



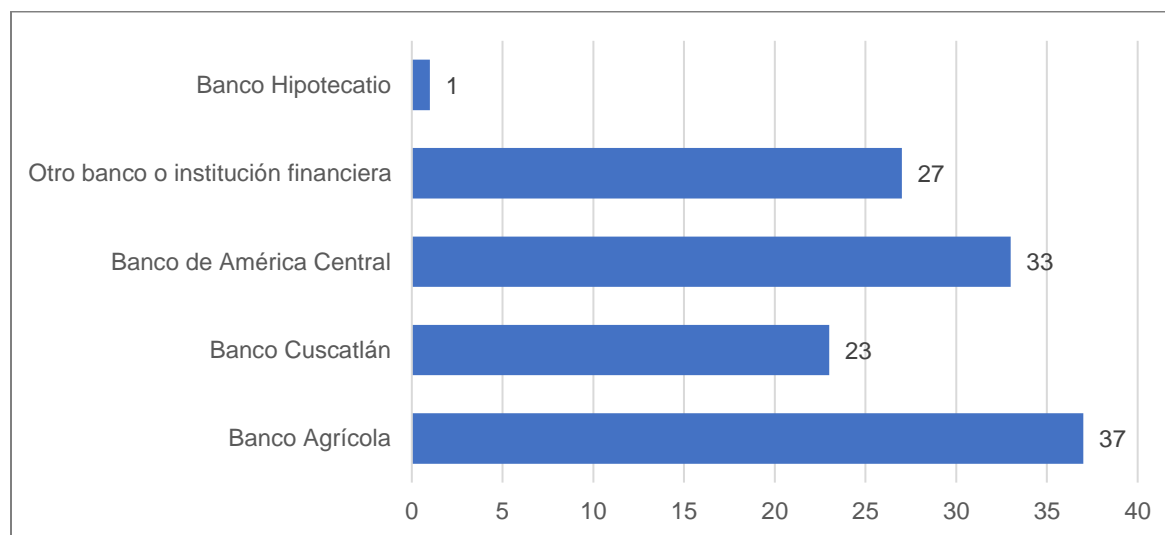
Nota. La figura muestra el destino que le da a las tarjetas de crédito los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Instituciones financieras que pertenecen las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente

La encuesta revela que la mayoría de los encuestados (37 personas) tienen tarjetas de crédito con el Banco Agrícola, seguido de cerca por el Banco de América Central (33 personas). Además, 27 personas tienen tarjetas de otras instituciones financieras como Caja de Crédito de San Vicente, BANCOVI y otras cooperativas. En la figura 18 se muestran los resultados.

Figura 18

Instituciones financieras que pertenecen las tarjetas de crédito



Nota. La figura muestra las instituciones financieras que pertenecen las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

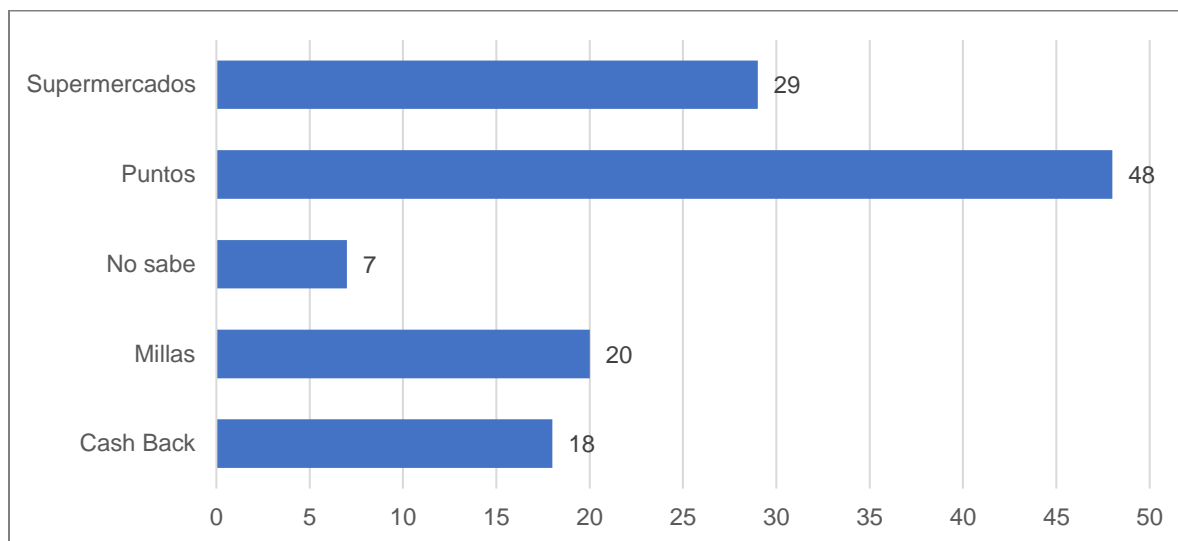
Programas de lealtad de las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente

Los resultados de la encuesta muestran que el programa de lealtad más común entre los encuestados es el de Puntos (48 personas), seguido por el programa de Supermercados (29 personas). Sin embargo, llama la atención que 7 personas no sepan qué programa de lealtad está asociado a su tarjeta de crédito. Esto resalta la importancia de que los usuarios estén

informados y conozcan los beneficios que pueden obtener al utilizar su tarjeta de crédito de manera adecuada. En la figura 19 se muestran los resultados

Figura 19

Programas de lealtad que tiene asociado las tarjetas de crédito



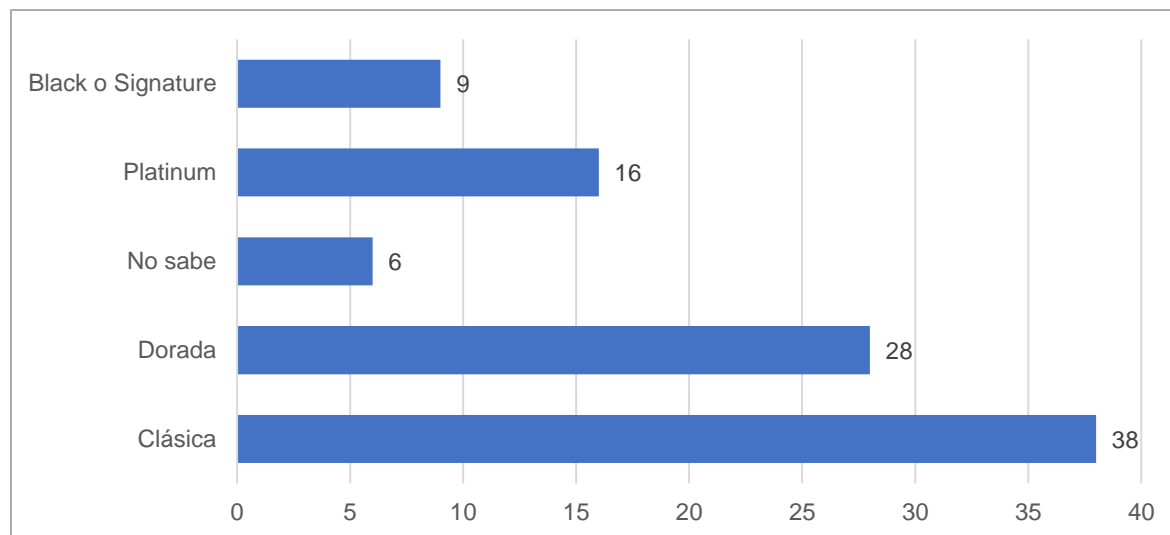
Nota. La figura muestra los programas de lealtad que tiene asociado las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Categorías a las que pertenecen las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente

Según la encuesta, las tarjetas clásicas son las más populares (38 personas), seguidas de las doradas (28), platinum (16) y black o signature (9). Sin embargo, 6 encuestados no saben la categoría de su tarjeta, lo que sugiere un posible desconocimiento o falta de atención hacia los detalles de sus tarjetas. En la figura 20 se muestran los resultados

Figura 20

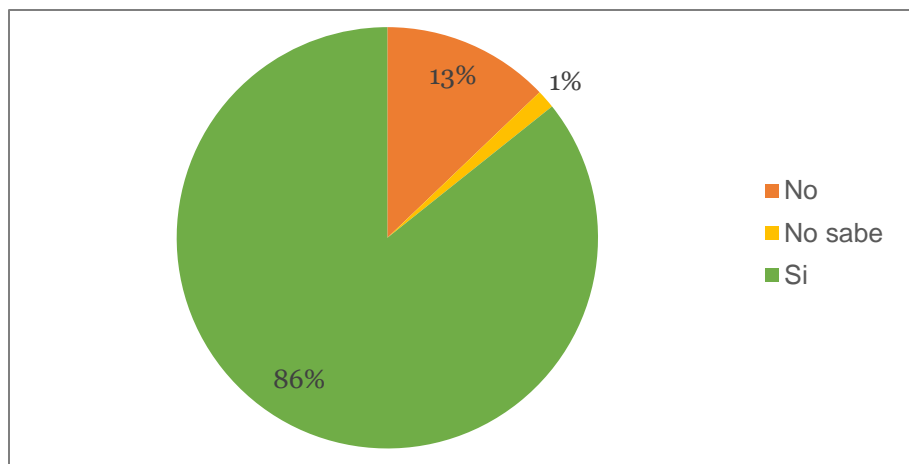
Categorías a las que pertenece las tarjetas de crédito



Nota. La figura muestra las categorías a las que pertenecen las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Control de gastos mensuales de los ciudadanos de San Vicente

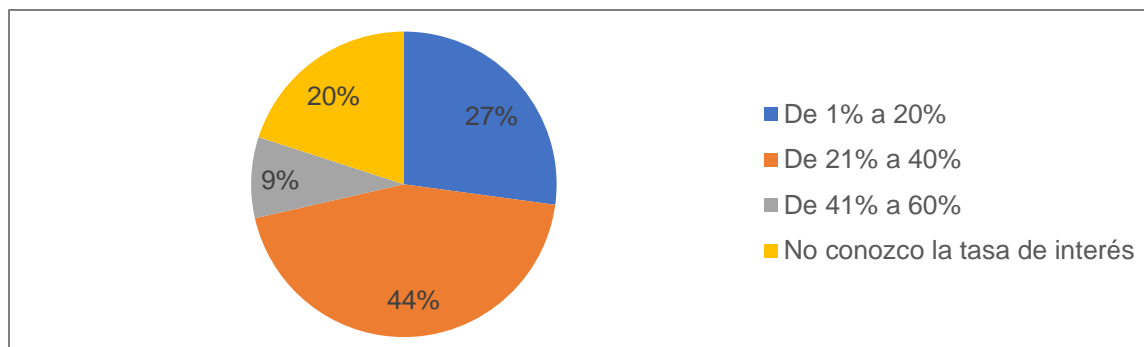
Los resultados de la encuesta muestran un aspecto relevante en cuanto al control de gastos mensuales de los encuestados. Es llamativo que el 86% de las personas encuestadas efectivamente lleven un control, mientras que un 13% no lo haga. Además, solo un 1% admite no saber si lleva dicho control. Esto indica una mayoría consciente de la importancia de gestionar sus finanzas de manera efectiva, lo que sugiere una actitud financiera responsable y prudente por parte de la mayoría de los encuestados. En la figura 21 se muestran los resultados.

Figura 21*Control de gastos mensuales*

Nota. La figura muestra a los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente que llevan un control de gastos mensuales. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Tasa de interés de tarjetas de crédito de los ciudadanos de San Vicente

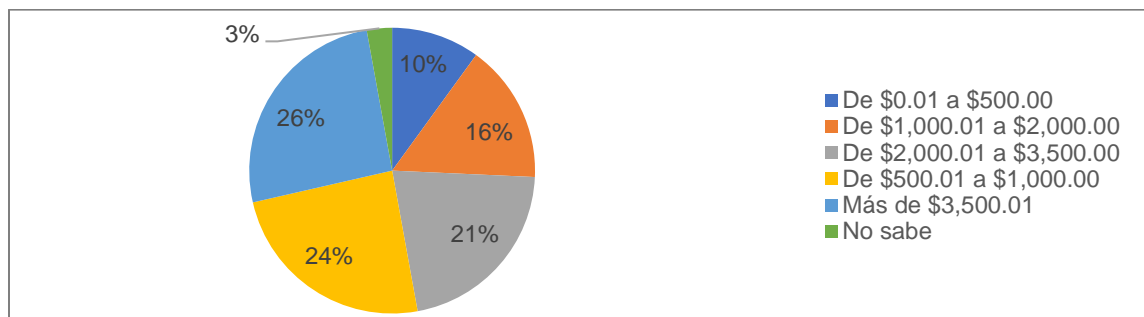
Los resultados muestran que un 44% de las personas encuestadas poseen tarjetas de crédito con tasas de interés que oscilan entre el 21% y el 40%, lo que indica que un porcentaje significativo de los usuarios está pagando un interés moderado por sus saldos pendientes. Por otra parte, un 27% poseen las tasas más bajas, entre el 1% y el 20%, lo que sugiere que estas personas tienen acceso a condiciones crediticias más favorables. Finalmente, el 20% de las personas encuestadas poseen tasas de interés del 41% al 60%, lo que podría indicar una situación financiera más desafiante o condiciones crediticias menos favorables. Sin embargo, es importante destacar que un 9% de las personas desconocen la tasa de interés de sus tarjetas de crédito, lo que evidencia la necesidad de una mayor educación financiera y de atención a los detalles de las condiciones crediticias. En la figura 22 se muestran los resultados.

Figura 22*Tasas de interés de las tarjetas de crédito*

Nota. La figura muestra las diferentes tasas de interés que poseen los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Límite de las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente

La mayoría de personas, representadas por un 26%, tienen límites superiores a \$3500.01, indicando acceso a créditos. Le sigue un 24% personas con límites entre \$500.01 y \$1,000, sugiriendo condiciones crediticias más modestas. Además, un 21% de las personas encuestadas tienen límites de \$2000.01 a \$3500, y el 16% de las personas tienen límites de \$1000.01 a \$2000. Sin embargo, el 3% desconocen sus límites, resaltando la importancia de comprender los términos crediticios. En la figura 23 se muestran los resultados.

Figura 23*Límite de las tarjetas de crédito*

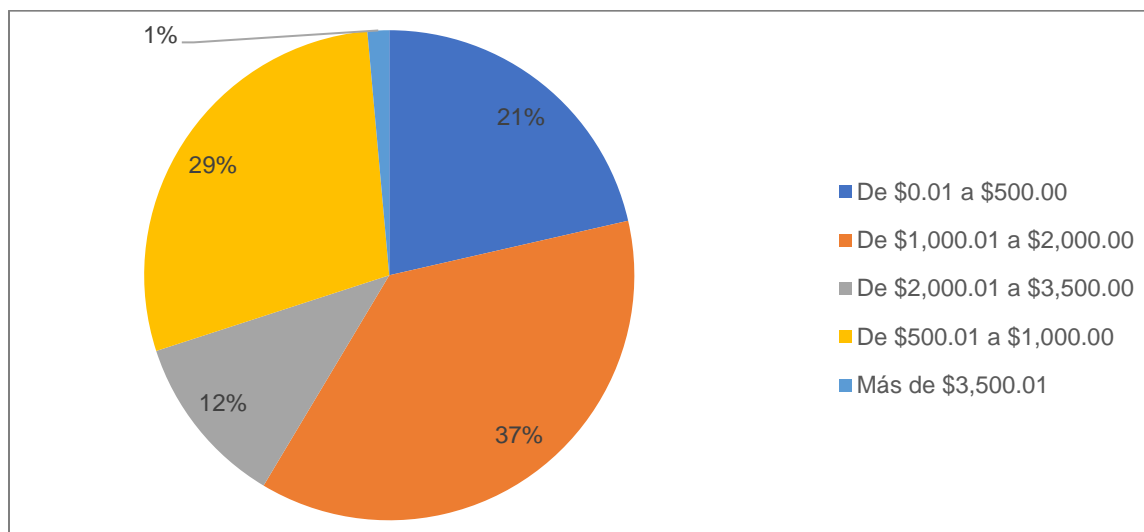
Nota. La figura muestra los diferentes límites que poseen los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Ingresos mensuales que perciben los ciudadanos de San Vicente

La encuesta revela que el 37% de los encuestados tienen ingresos de entre \$1,000.01 y \$2,000, indicando una base económica intermedia. Un 29% tienen ingresos de \$500.01 a \$1,000, sugiriendo una situación financiera más ajustada, mientras que el 21% tiene ingresos entre \$0.01 y \$500, representando un segmento con ingresos más bajos. Adicionalmente, el 12% tiene ingresos de \$2000.01 a \$3,500, y solo el 1% gana más de \$3,500.01. En la figura 24 se muestran los resultados.

Figura 24

Ingresos mensuales



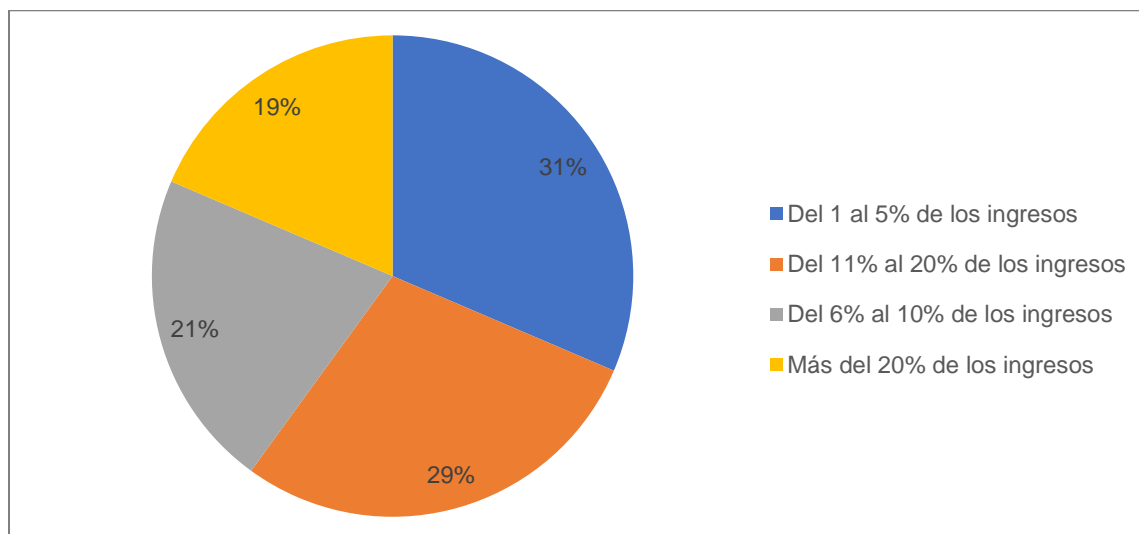
Nota. La figura muestra los ingresos mensuales que perciben los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Porcentaje de ingresos mensuales destinados al pago de tarjetas de crédito que tienen los ciudadanos de San Vicente

El 31% de las personas encuestadas asignan entre el 1% y el 5% de sus ingresos para el pago de sus tarjetas de crédito, indicando un compromiso financiero moderado. Seguido del 29% de las personas que dedican del 11 al 20% de sus ingresos, sugiriendo una mayor porción destinada al pago. Por otro lado, el 21% de las personas encuestadas destinan del 6% al 10% de sus ingresos mensuales, mientras que el 19% de personas destinan más del 20%, lo que indica una proporción sustancial de sus ingresos para cubrir los pagos de tarjetas de crédito. En la figura 25 se muestran los resultados.

Figura 25

Porcentaje de ingresos mensuales destinados al pago



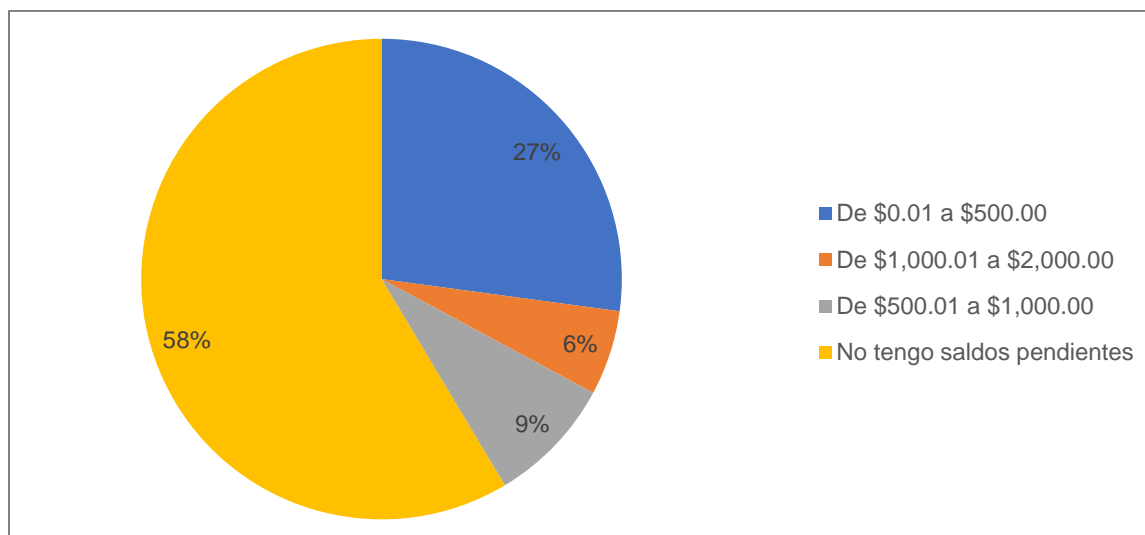
Nota. La figura muestra el porcentaje de los ingresos mensuales destinado al pago de las tarjetas de crédito de los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente

Promedio de saldos pendientes mensuales por pagar en tarjetas de crédito de los ciudadanos de San Vicente

El 58% de las personas encuestadas no tienen saldos pendientes en tarjetas de crédito al final de cada mes; sin embargo, un grupo pequeño del 27% tienen deudas moderadas, entre \$0.01 y \$500. Un número aún menor, del 9% tienen saldos pendientes más altos, en el rango de \$500.01 a \$1000. Y un grupo muy reducido representando el 6% de las personas encuestadas reportó deudas más considerables, entre \$1000.01 y \$2000. En la figura 26 se muestran los resultados.

Figura 26

Promedio de saldos pendientes mensuales por pagar



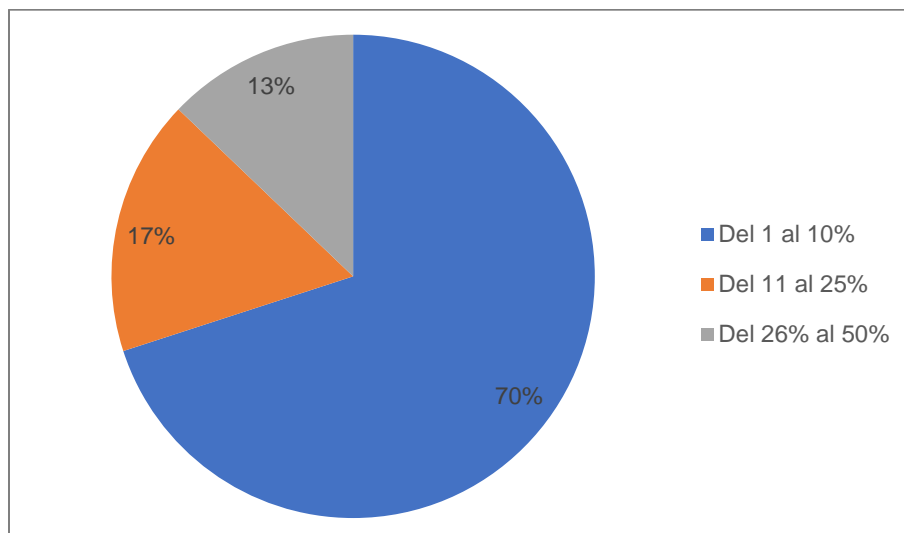
Nota. La figura muestra el promedio mensual de saldos pendientes por pagar en las tarjetas de crédito de los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Porcentaje de ingreso endeudado por tarjetas de crédito que tienen los ciudadanos de San Vicente

La mayoría de los encuestados (70%) tienen un porcentaje bajo (1%-10%) de sus ingresos endeudados con tarjetas de crédito, lo que indica un manejo prudente de sus finanzas y se relaciona con los resultados de la pregunta sobre los promedios de saldos pendientes mensuales por pagar que tienen los usuarios de tarjeta de crédito siendo un 58% de ellos que no tienen saldos pendientes por pagar (ver figura 26). Sin embargo, un 17% tiene endeudado un rango ligeramente más amplio (11%-25%), mostrando un nivel moderado de compromiso financiero. Es relevante destacar que un 13% tiene un porcentaje más alto (26%-50%), indicando una proporción más significativa de deuda, lo que podría ser un signo de mayor dependencia de crédito. En la figura 27 se muestran los resultados.

Figura 27

Porcentaje de los ingresos que tiene endeudado



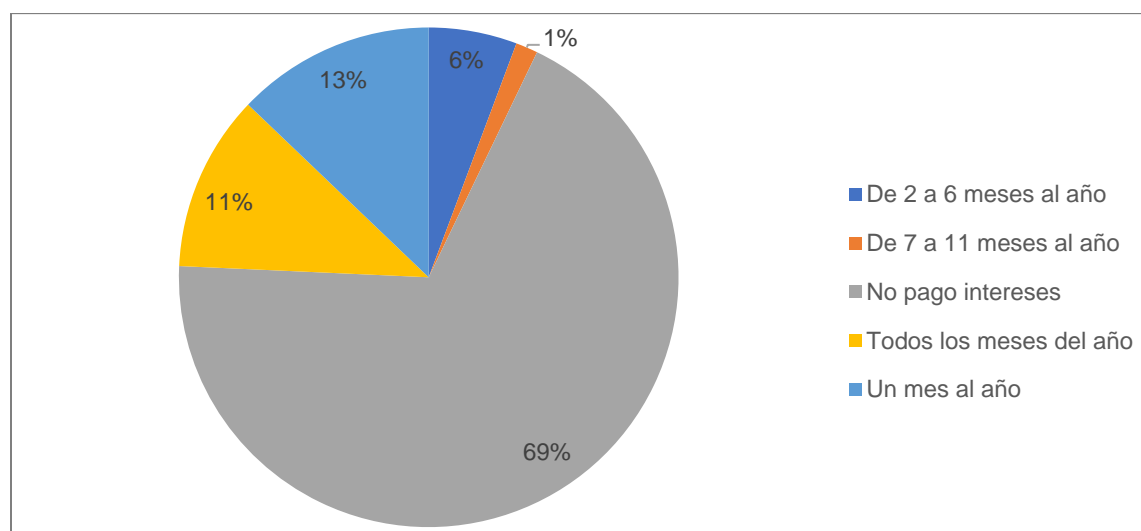
Nota. La figura muestra el porcentaje mensual que tienen endeudados los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Frecuencia con la que pagan intereses en las tarjetas de crédito los ciudadanos de San Vicente

La mayoría de los encuestados (69%) no incurre en intereses en sus tarjetas de crédito. Un 13% paga intereses solo un mes al año, mientras que un 11% lo hace mensualmente. Además, un 6% paga intereses de 2 a 6 meses al año, y un 1% lo hace de 7 a 11 meses al año. Esto refleja un uso estratégico de las tarjetas para evitar intereses continuos, lo que es beneficioso para la salud financiera. En la figura 28 se muestran los resultados.

Figura 28

Frecuencia de pago de interes en tarjetas



Nota. La figura muestra la frecuencia con la que pagan intereses en las tarjetas de crédito los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

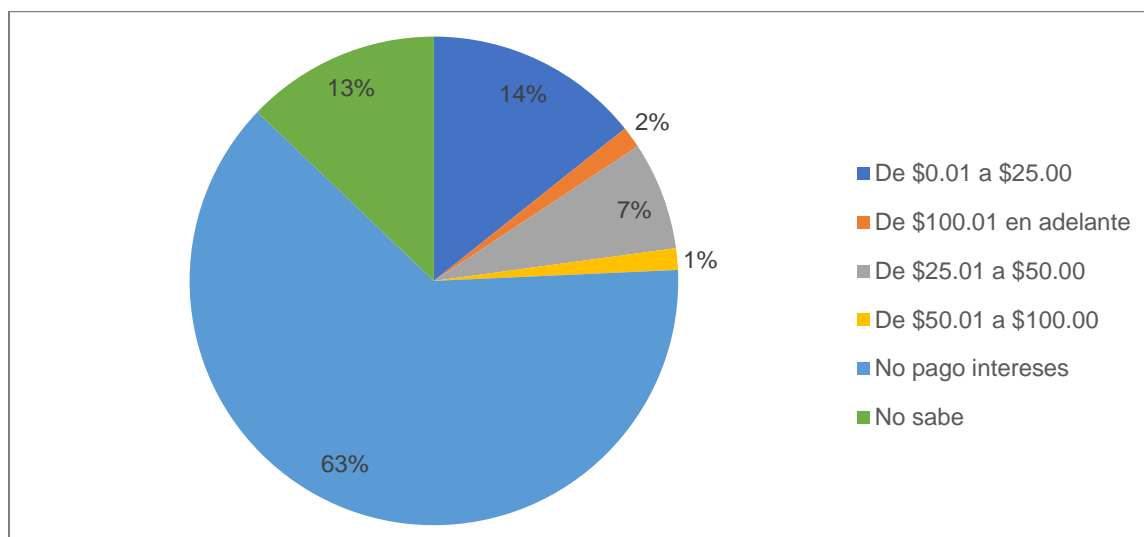
Promedio de interés mensual que pagan por el uso de las tarjetas de crédito los ciudadanos de San Vicente

La mayoría de los encuestados (63%) no paga intereses mensuales en sus tarjetas de crédito, lo que es positivo desde el punto de vista financiero. Sin embargo, es preocupante que un 13% desconozca el promedio de interés mensual que paga, lo que indica una falta de conocimiento sobre sus propias finanzas. Además, un 14% paga un rango bajo de intereses

mensuales, de \$0.01 a \$25, lo cual es positivo, y solo un pequeño porcentaje (2%) enfrenta una carga financiera considerable con intereses de \$100.01 en adelante. En la figura 29 se muestran los resultados

Figura 29

Promedio de intereses mensual que pagan



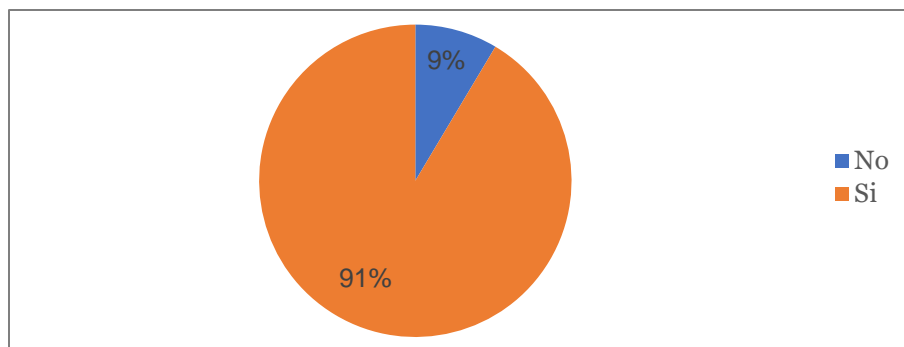
Nota. La figura muestra el promedio de interés mensual que pagan los usuarios de Tarjeta de Crédito de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Conocimiento sobre la fecha de pago de las tarjetas de crédito en los ciudadanos de San Vicente

La mayoría de los ciudadanos de San Vicente (91%) conocen la fecha de pago de sus tarjetas de crédito, lo que sugiere un nivel razonable de conciencia sobre sus responsabilidades financieras. Sin embargo, es preocupante que un 9% desconozca esta fecha, lo que puede resultar en retrasos en los pagos y cargos adicionales. En la figura 30 se muestran los resultados.

Figura 30

Conocimiento sobre la fecha de pago de las tarjetas de crédito



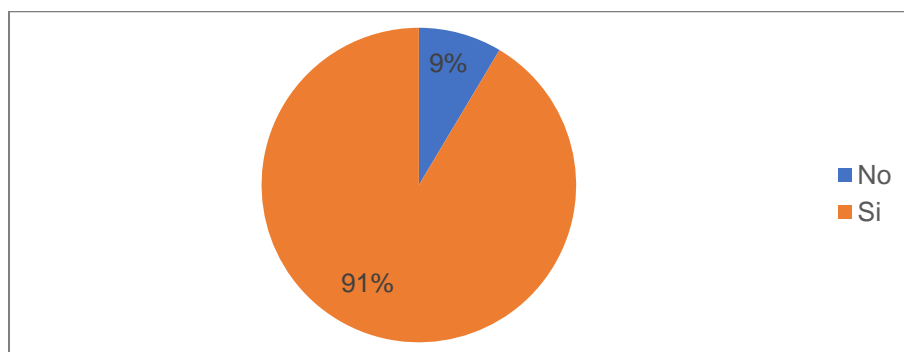
Nota. La figura muestra el conocimiento sobre la fecha de pago de las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Conocimiento sobre la fecha de corte de las tarjetas de crédito en los ciudadanos de San Vicente

La mayoría de los ciudadanos de San Vicente (91%) conocen la fecha de corte de sus tarjetas de crédito, lo que sugiere un nivel razonable de conciencia sobre sus responsabilidades financieras. Sin embargo, es preocupante que un 9% desconozca esta fecha, lo que puede limitar su capacidad para planificar y gestionar sus gastos. En la figura 31 se muestran los resultados.

Figura 31

Conocimiento sobre la fecha de corte de las tarjetas de crédito



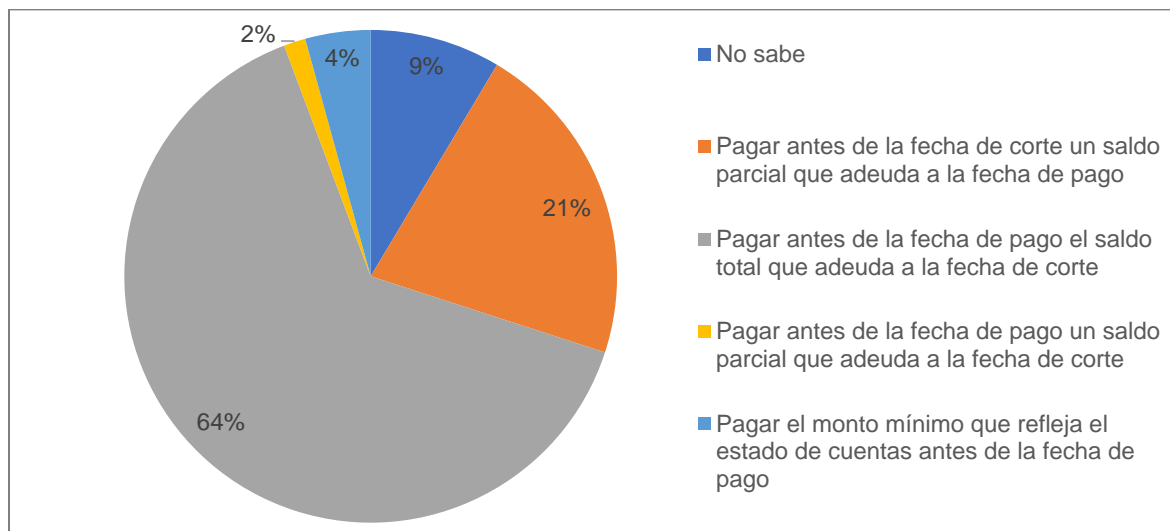
Nota. La figura muestra el conocimiento sobre la fecha de corte de las tarjetas de crédito que poseen los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Acciones a considerar para evitar pagar interés en las tarjetas de crédito que toman los ciudadanos de San Vicente

La encuesta revela que la mayoría de los encuestados (64%) adopta una estrategia efectiva para evitar pagar intereses en sus tarjetas de crédito al pagar el saldo total antes de la fecha de pago, coincidiendo con la fecha de corte. Además, un 21% opta por pagar antes de la fecha de corte un saldo parcial, mientras que un 9% desconoce cómo evitar los intereses. Sin embargo, es preocupante que un 4% solo pague el monto mínimo antes de la fecha de pago, lo que puede resultar en cargos adicionales. Solamente un 2% elige pagar antes de la fecha de pago un saldo parcial que adeuda a la fecha de corte. En la figura 32 se muestran los resultados.

Figura 32

Acciones a considerar para evitar pagar interés



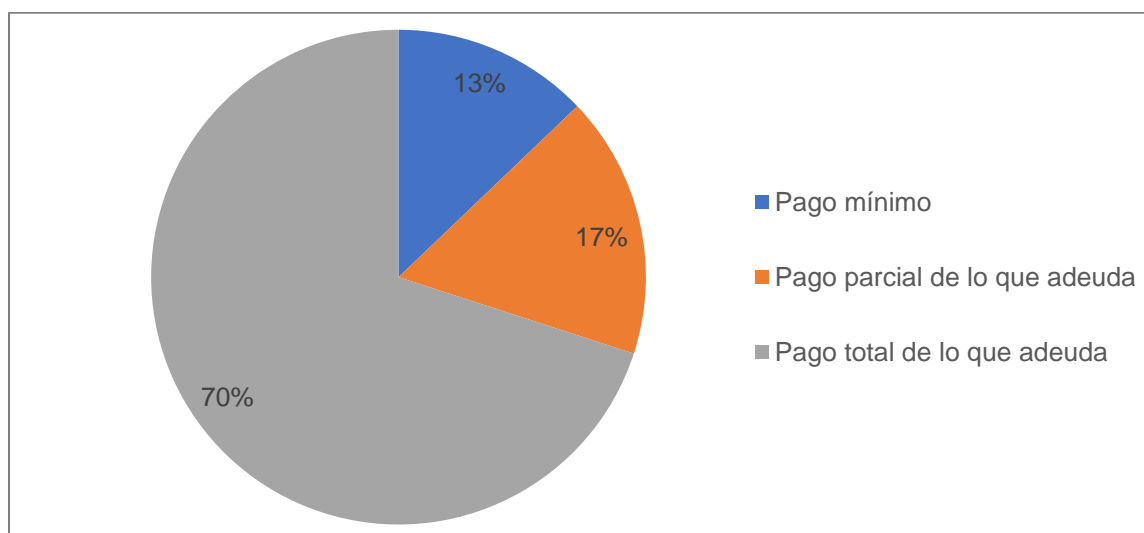
Nota. La figura muestra las acciones que consideran para evitar pagar interés en las tarjetas de Crédito los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Forma en que pagan las tarjetas de crédito los ciudadanos de San Vicente

Los resultados de la encuesta muestran que el 70% de los encuestados implementa una estrategia eficaz para evitar pagar intereses en sus tarjetas de crédito, liquidando el saldo total. Por otro lado, un 17% elige pagar parcialmente el saldo, lo que podría resultar en la acumulación de intereses. Además, un 13% opta por pagar únicamente el pago mínimo, lo que conlleva costos adicionales a largo plazo. Estos hallazgos destacan la importancia de la responsabilidad financiera en el uso de las tarjetas de crédito y sus implicaciones para la salud financiera de los encuestados. En la figura 33 se muestran los resultados.

Figura 33

Forma en que pagan sus tarjetas de crédito los vicentinos



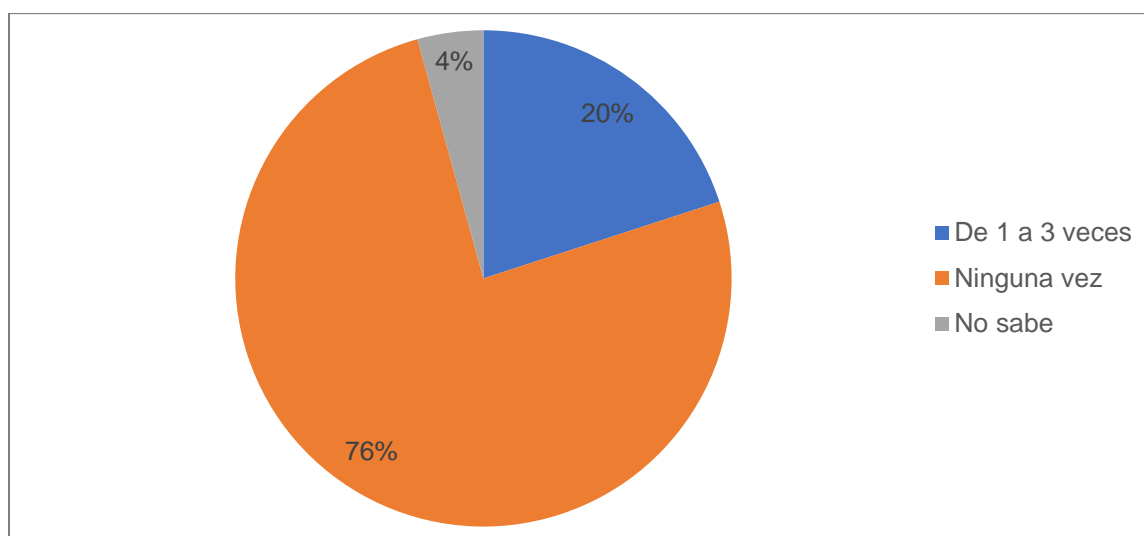
Nota. La figura muestra las formas de pago en las tarjetas de Crédito de los ciudadanos de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Cantidad de veces que han caído en mora en las tarjetas de crédito los ciudadanos de San Vicente

La mayoría de los usuarios de tarjeta de crédito en San Vicente (76%) nunca han caído en mora, demostrando una gestión financiera sólida. Sin embargo, un 20% ha experimentado retrasos en los pagos (1 a 3 veces), señalando la necesidad de mejorar la atención a las fechas de pago. Preocupantemente, un 4% no sabe si ha tenido problemas de mora, indicando falta de conocimiento sobre su historial crediticio. En la figura 34 se muestran los resultados.

Figura 34

Cantidad de veces que caen en mora



Nota. La figura muestra la cantidad de veces que caen en mora los usuarios de tarjeta de crédito de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

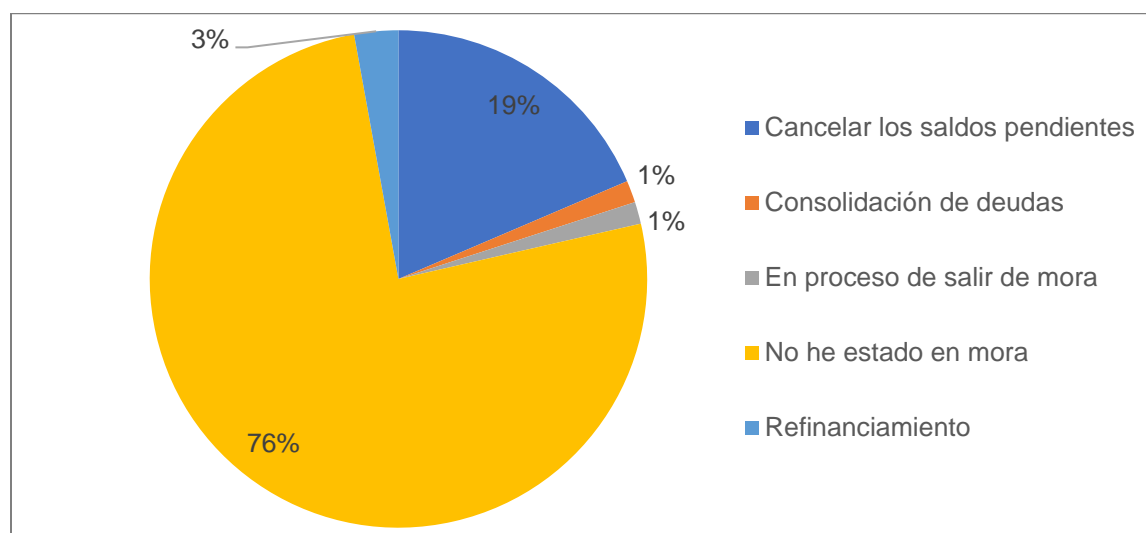
Acciones que realizan los ciudadanos de San Vicente para salir de mora en las tarjetas de crédito

Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente (76%) no han caído en mora. Sin embargo, un 19% ha adoptado una estrategia efectiva al cancelar los saldos pendientes, lo que indica una acción positiva en sus finanzas. Un 3% optó

por el refinanciamiento, lo que puede ayudar a gestionar mejor las deudas. Es importante notar que solo un 1% eligió la consolidación de deudas como una solución, y están en proceso de salir de mora. En la figura 35 se muestran los resultados.

Figura 35

Acciones que realizan los vicentinos para salir de mora



Nota. La figura muestra las acciones que realizan para salir de mora los usuarios de tarjeta de crédito de San Vicente. Fuente: Encuesta suministrada a 70 personas que forman parte de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

Los resultados de la encuesta sobre el uso de tarjetas de crédito resaltan un impacto financiero significativo en las personas. A pesar de que un notable 89% de los participantes cuentan con educación superior, lo cual podría sugerir una competencia en la gestión financiera, los datos desmienten esta suposición. De manera sorprendente, un 24% de los encuestados han enfrentado atrasos en sus pagos, lo que evidencia que la educación académica no siempre se traduce en habilidades financieras sólidas.

Aunque la mayoría de las personas están al tanto de las tasas de interés ligadas a sus tarjetas de crédito, la encuesta revela que un 20% desconoce sus tasas de interés. Además, existe una discrepancia entre los límites de crédito y los ingresos, ya que un 1% de los

encuestados gana más de \$3,500, mientras que un 26% tiene límites de crédito que superan esta cifra.

En el ámbito de los saldos pendientes, el 59% de los encuestados no tiene deudas por pagar al final del mes, mientras que el 27% mantiene saldos de \$0.01 a \$500. Esto sugiere una gestión financiera responsable por parte de una parte sustancial de los encuestados.

Sin embargo, un 37% de los participantes está pagando intereses en sus tarjetas de crédito, indicando que un porcentaje significativo enfrenta dificultades en la administración de sus tarjetas.

Es relevante que un 9% desconozca aspectos básicos como sus tasas de interés, fechas de pago, fechas de corte y programas de lealtad asociados a sus tarjetas de crédito. Asimismo, un 35% no sabe cómo evitar el pago de intereses al usar sus tarjetas, lo que sugiere una falta de comprensión sobre cómo manejar de manera efectiva sus finanzas.

En conjunto, estos resultados subrayan la necesidad de una mejor educación financiera y la toma de decisiones informadas en relación al uso de tarjetas de crédito, incluso entre aquellos con educación superior.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Las tarjetas de crédito son emitidas por instituciones financieras y permiten a los usuarios realizar compras y acceder a crédito. Los titulares de tarjetas pueden realizar transacciones en establecimientos afiliados a través de una red de adquirencia, la red de adquirencia actúa como intermediaria, facilitando la comunicación entre el establecimiento, el emisor de la tarjeta y el titular, asegurando la seguridad y validación de cada transacción.
- Los resultados empíricos indican que un notable proporción de encuestados ostenta educación superior, se ha evidenciado que esta formación no siempre se traduce en habilidades financieras efectivas en la vida cotidiana. La presencia de retrasos en los pagos por parte de algunos participantes subraya la complejidad de la aplicación práctica de conocimientos financieros.
- Aunque en términos generales hay una comprensión positiva de las tasas de interés vinculadas a las tarjetas de crédito, la existencia de un grupo poco informado sugiere que no están conscientes de la cantidad de intereses que podrían llegar a pagar si no utilizan sus tarjetas de crédito de manera adecuada.
- Los patrones de comportamiento responsable en la gestión de saldos muestran que una porción significativa de los encuestados evita acumular deudas pendientes al cierre del mes. Sin embargo, la presencia de usuarios que pagan intereses señala que aún persisten desafíos en la utilización efectiva de estas herramientas financieras.
- La revelación de un conocimiento insuficiente entre algunos encuestados acerca de aspectos clave como tasas de interés, fechas de pago y estrategias para evitar intereses enfatiza la necesidad urgente de mejorar la educación financiera.

5.2. Recomendaciones

Basándonos en los resultados de la investigación, se pueden formular las siguientes recomendaciones para los usuarios de tarjetas de crédito en San Vicente:

- **Gastos Responsables:** Es crucial abstenerse de utilizar la tarjeta de crédito para gastos de consumo que no se puedan pagar al final del período de facturación, a menos que se trate de una situación de emergencia. Es importante recordar que el límite de la tarjeta no equivale a un ingreso adicional, y el endeudamiento innecesario puede tener un impacto negativo en las finanzas personales.
- **Aprovechamiento Inteligente:** Conozca su fecha de corte y cómo evitar el pago de intereses. Hacer pagos puntuales antes de la fecha de corte puede ayudar a evitar cargos por intereses. Además, aproveche al máximo los beneficios y recompensas que ofrecen las tarjetas de crédito, como programas de lealtad, descuentos y reembolsos. Estos beneficios pueden contribuir a maximizar el valor de su tarjeta.
- **Educación Financiera:** Invierta tiempo en mejorar su educación financiera. Comprender los conceptos básicos de cómo funcionan las tarjetas de crédito, cómo se calculan los intereses y cómo se gestionan las deudas es esencial para tomar decisiones financieras informadas y evitar problemas de deuda.
- **Ahorro:** Establezca un hábito de ahorro regular. Tener un fondo de emergencia puede ayudar a evitar recurrir a la tarjeta de crédito en momentos inesperados. Considere la posibilidad de establecer un plan de ahorro automático para garantizar que una parte de sus ingresos se destine al ahorro regularmente.
- **Aprovechar Promociones y Programas de Lealtad:** Esté atento a las promociones y ofertas especiales que su tarjeta de crédito pueda ofrecer.

Aproveche al máximo los programas de lealtad acumulando puntos o millas que se pueden canjear por beneficios. Sin embargo, asegúrese de que estas promociones se alineen con sus necesidades y hábitos de gasto antes de comprometerse.

En resumen, siguiendo estas recomendaciones, los usuarios de tarjetas de crédito pueden mejorar significativamente su manejo financiero, evitar cargos innecesarios y aprovechar al máximo los beneficios que estas herramientas pueden ofrecer. La educación financiera y la responsabilidad en el gasto son claves para mantener una salud financiera sólida en un mundo donde las tarjetas de crédito desempeñan un papel importante en las transacciones cotidianas.

REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2005, 8 de septiembre). *Decreto N° 776. Ley de Protección al Consumidor*. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. Diario oficial N°166.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2009, 23 de diciembre). *Decreto N°181 del 2009. Ley de Sistema de Tarjetas de Crédito*. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. Diario oficial N°241.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2011, 9 de febrero). *Decreto N° 697. Ley de bancos*. Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. Diario oficial N°28.
- BBVA. (2021). *Sostenibilidad y Banca Responsable*. Obtenido de Las siglas de las tarjetas de crédito: ¿qué son el CFT, la TNA y la TEA?: <https://www.bbva.com/es/ar/sostenibilidad/las-siglas-de-las-tarjetas-de-credito-que-son-el-cft-la-tna-y-la-tea/>
- BCR. (2021). *Banco Central de Reserva de El Salvador*. Obtenido de Sistemas de Pagos: <https://www.bcr.gob.sv/servicios/sistemas-de-pagos/#:~:text=El%20principal%20sistema%20de%20pago,diversos%20mercados%20considerados%20como%20cr%C3%ADticos.>
- BCR. (2021). *Sistemas de Pagos*. Obtenido de <https://www.bcr.gob.sv/servicios/sistemas-de-pagos/#:~:text=El%20principal%20sistema%20de%20pago,diversos%20mercados%20considerados%20como%20cr%C3%ADticos.>
- Castro Romero, P. J. (2014). *Influencia de la cultura financiera en los clientes del banco de crédito de Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito en el período de enero - julio del 2013*. Tesis para optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas, Univesidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Administración de Empresas.
- Cerna Valladares, C. J., & Cruz Castro, L. C. (2003). *Servicio al cliente, como estrategia para generar lealtad de marca en los tarjeta-habitantes de las empresas emisoras de tarjetas de crédito*. San Salvador, El Salvador.
- Ceron Mejivar, J. B. (2011). *Estructura y Control Financiero del Usuario de Tarjeta de Crédito*. Antiguo Cuscatlan, El Salvador: Universidad Dr. José Matías Delgado.
- Defensoria del Consumidor. (2023). *Observatorio de tarjetas de crédito*. Recuperado el Mayo de 2023, de <https://enlinea.defensoria.gob.sv/creditos>
- Diners Club International. (s.f.). *Descubra nuestra historia*. Obtenido de <https://www.dinersclub.pe/portal/conoce-nuestro-club/historia>
- Grafiada, J. A. (2022). *Rankia*. Obtenido de ¿Qué tipos de intereses tiene una tarjeta de crédito?: <https://www.rankia.com/blog/mejores-tarjetas/2920656-que-tipos-intereses-tiene-tarjeta-credito>
- Grafiada, J. A. (2022). *Rankia*. Obtenido de Errores más frecuentes al utilizar tu tarjeta de crédito: <https://www.rankia.com/blog/mejores-tarjetas/5374440-errores-mas-frecuentes-utilizar-tarjeta-credito>

- Mira, P. (2020). *El Economista*. Obtenido de El interés en las tarjetas de crédito: un análisis desde la Economía de la Conducta: <https://eleconomista.com.ar/economia/el-interes-tarjetas-credito-analisis-economia-conducta-n32085>
- Portafolio. (2018). *Mis Finanzas*. Obtenido de Los errores más comunes al usar una tarjeta de crédito: <https://www.portafolio.co/mis-finanzas/errores-al-usar-una-tarjeta-de-credito-520716>
- Sandoval Lopez, R. (1991). *Tarjeta de Crédito Bancaria*. Santiago de Chile, Chile: Jurídica de Chile.
- SSF. (2021). *Panorama Financiero Edición 22 - Septiembre 2021*. San Salvador. Superintendencia del Sistema Financiero (SSF). (2010). *NTC-01 Normas para el Sistema de Tarjetas de Créditos*. Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, Sesión CD-23/10.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista Focalizada a Funcionarios de Instituciones Financieras



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**ENTREVISTA FOCALIZADA AL JEFE/GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE
 TARJETAS DE CRÉDITO**

TEMA: Impacto en las finanzas de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

OBJETIVO: Conocer el funcionamiento de las tarjetas de crédito desde la perspectiva de las instituciones financieras en El Salvador.

Nombre: _____ Sexo: M F

Grado Académico: _____

Edad: _____ Fecha: _____

1. ¿Cómo funcionan las tarjetas de crédito en El Salvador?
2. ¿Cuáles son los requisitos para obtener una tarjeta de crédito en El Salvador?
3. ¿Cuál es el análisis que realizan para otorgar una tarjeta de crédito con respecto al nivel de endeudamiento, riesgo y capacidad de pago?
4. ¿Cuáles son los parámetros que utilizan para asignar tasas de interés en las tarjetas de crédito?
5. ¿Cómo se calculan los intereses corrientes de las tarjetas de crédito?
6. ¿Cómo se calculan los intereses moratorios de las tarjetas de crédito?
7. ¿Cómo funcionan las comisiones de las tarjetas de crédito en El Salvador?
8. ¿Cuáles son las implicaciones legales por no pagar las tarjetas de crédito en El Salvador?
9. ¿Puede el sector informal adquirir una tarjeta de crédito? ¿Cuáles son los requisitos?
10. ¿Cuál es el rol que tienen las marcas como Visa, MasterCard y American Express en las tarjetas de crédito en El Salvador?
11. ¿Cuál es el nivel de mora que manejan las distintas tarjetas de crédito que ustedes otorgan en el municipio de San Vicente?
12. ¿Cuántos son los usuarios de tarjeta de crédito en el municipio de San Vicente y cuál es la estructura en el uso? (Ejemplo: que porcentaje tiene las tarjetas clásicas, dorada, platinum, etc).

Nota: Las preguntas redactadas en este cuestionario son de carácter académico por lo tanto siéntase en la total libertad de responder las que considere convenientes.

Anexo 2: Encuesta Dirigida a Usuarios de Tarjetas de Crédito



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Encuesta N°: _____
Encuestador: _____
Fecha: _____

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL MUNICIPIO DE SAN VICENTE

TEMA: Impacto en las finanzas de los usuarios de tarjetas de crédito en la ciudad de San Vicente.

OBJETIVO: Recolectar información con la finalidad de determinar el nivel de conocimiento y funcionamiento que los habitantes de San Vicente tienen sobre el uso de tarjetas de crédito.

Indicaciones: Marque con una “X” la respuesta que usted considera correcta.

SECCIÓN 1. DATOS GENERALES.

1. **Sexo:** A. Masculino B. Femenino

2. **Estado Civil:** A. Soltero B. Casado C. Acompañado
 D. Viudo E. Divorciado

3. **Edad:** A. 18 – 30 años B. 31 – 42 años C. 43 – 54 años
 D. 55 – 63 años E. Más de 63 años

4. **Grado académico:** A. Ninguno B. Básica C. Media
 C. Superior

5. **Profesión/Oficio:** A. Oficios Domésticos B. Empleados
 C. Comerciantes D. Oficios varios

SECCIÓN 2. DATOS ESPECIFICOS.

1. **¿Cuántas tarjetas de crédito posee?**
 A. Una B. Dos C. Tres D. Cuatro E. Más de cuatro

- 2. ¿Cuál es el destino que le da a las tarjetas de crédito que posee?**
- A. Consumo diario (compras habituales)
- B. Emergencia (compras necesarias debido a que no se tiene disponibilidad)
- C. Únicamente para aprovechar promociones que la tarjeta incluye
- D. Compras a plazo sin intereses
- E. Compras para acumular puntos, millas o cash back
- 3. ¿De cuáles bancos posee tarjeta de crédito?**
- A. Banco Agrícola B. Banco de América Central
- C. Banco Hipotecario D. Banco Cuscatlán
- E. Otro banco o institución financiera
- 4. ¿Cuáles son los programas de lealtad que tiene asociado a sus tarjetas de crédito?**
- A. Puntos B. Millas C. Cash back
- D. Supermercados E. No sabe
- 5. ¿Cuáles son las categorías a las que pertenece sus tarjetas de crédito?**
- A. Clásica B. Dorada C. Platinum
- D. Black o Signature E. No sabe
- 6. ¿Lleva un control de sus gastos mensuales?**
- A. Si B. No C. No sabe
- 7. ¿Cuál es la tasa de interés que tienen sus tarjetas de crédito?**
- A. No conozco la tasa de interés B. De 1% a 20% C. De 21% a 40%
- D. De 41% a 60% E. De 61% a 80%
- 8. ¿Cuánto suma el límite de las tarjetas de crédito que posee?**
- A. De \$0.01 a \$500.00 B. De \$500.01 a \$1,000.00
- C. De \$1,000.01 a \$2,000.00 D. De \$2,000.01 a \$3,500.00
- E. De \$3,500 en adelante F. No sabe
- 9. ¿Cuánto son los ingresos mensuales que percibe?**
- A. De \$0.01 a \$500.00 B. De \$500.01 a \$1,000.00
- C. De \$1,000.01 a \$2,000.00 D. De \$2,000.01 a \$3,500.00
- E. Más de \$3,500.01 F. No sabe

10. ¿De sus ingresos actuales cuanto destina al pago de sus tarjetas de crédito?

- A. Del 1% al 5% de los ingresos B. Del 6% al 10% de los ingresos
 C. Del 11% al 20% de los ingresos D. Más del 20% de los ingresos

11. ¿Cuál es el promedio de los saldos pendientes que tiene por pagar sus tarjetas de crédito al final de cada mes?

- A. No tengo saldos pendientes B. De \$0.01 a \$500.00
 C. De \$500.01 a \$1,000.00 D. De \$1,000.01 a \$2,000.00
 E. De \$2,000.01 en adelante F. No sabe

12. ¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales se encuentra endeudado con sus tarjetas de crédito?

- A. Del 1% al 10% B. Del 11% al 25% C. Del 26% al 50%
 D. Del 51% al 100% E. Más del 100%

13. ¿Con cuanta frecuencia paga intereses en sus tarjetas de crédito?

- A. No pago intereses B. Un mes al año
 C. De 2 a 6 meses al año D. De 7 a 11 meses al año
 E. Todos los meses del año

14. ¿Cuál es el promedio de intereses mensual que paga por el uso de sus tarjetas de crédito?

- A. No pago intereses B. De \$0.01 a \$25.00
 C. De \$25.01 a \$50.00 D. De \$50.01 a \$100.00
 E. De \$100.01 en adelante F. No sabe

15. ¿Conoce cuál es su fecha de pago? A. Si B. No

16. ¿Conoce cuál es su fecha de corte? A. Si B. No

17. ¿Qué debe hacer para no pagar intereses con sus tarjetas de crédito?

- A. Pagar antes de la fecha de corte un saldo parcial que adeuda a la fecha de pago
 B. Pagar antes de la fecha de pago el saldo total que adeuda a la fecha de corte
 C. Pagar antes de la fecha de pago un saldo parcial que adeuda a la fecha de corte
 D. Pagar el monto mínimo que refleja el estado de cuentas antes de la fecha pago
 E. No sabe

18. ¿Cuál es la forma en que paga sus tarjetas de crédito?

- A. Pago mínimo B. Pago parcial de lo que adeuda
 C. Pago total de lo que adeuda

19. ¿Ha caído en mora en el último año?

- A. Ninguna vez B. De 1 a 3 veces C. De 4 a 6 veces
D. De 7 a 12 veces E. No sabe

20. ¿Qué hizo para poder salir de la mora?

- A. No he estado en mora B. Refinanciamiento
C. Consolidación de deudas D. Cancelar los saldos pendientes
E. Préstamo no bancario F. En proceso de salir de la mora