



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Optimización de los recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo  
para una gestión administrativa y financiera productiva de las personas  
individuales en Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Manuel Jacobo Marroquín Rodríguez

Guatemala, 2021

**Optimización de los recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo  
para una gestión administrativa y financiera productiva de las personas  
individuales en Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Manuel Jacobo Marroquín Rodríguez

Lic. Julio César Álvarez García (**Asesor**)

M. Sc. Silda Iliana Miranda (**Revisora**)

Guatemala, 2021

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus Rector**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretaria General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo António Girón Díaz**

Decano

**M. Sc. Ingrid Sucely De León De Díaz**

Coordinadora

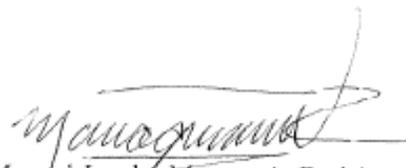
Guatemala, 20 de noviembre 2020

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Optimización de los recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo para una gestión administrativa y financiera productiva de las personas individuales en Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

  
Manuel Jacobo Marroquín Rodríguez  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Carné: 201401612

REF.: C.C.E.E.LIC.LAE. A01-PS.006.2021.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 02 DE AGOSTO DE 2021  
DICTAMEN

**Asesor:** M.Sc. Julio Cesar Alvarez García

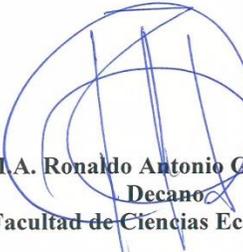
**Revisor:** M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

**Artículo científico titulado:** "Optimización de los recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo para una gestión administrativa y financiera productiva de las personas individuales en Guatemala"

**Presentada por:** Manuel Jacobo Marroquín Rodríguez

Decanatura autoriza la digitalización, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciatura en Administración de Empresas.



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 22 de octubre de 2020

Señores  
Facultad Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Optimización de los recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo para una gestión administrativa y financiera productiva de las personas individuales en Guatemala”** realizado por Manuel Jacobo Marroquín Rodríguez carné No.201401612, estudiante de la Licenciatura de Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
**M. Sc. Julio César Álvarez García**  
Colegiado 12,759

Guatemala, 12 de enero 2021

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado, **Optimización de los recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo para una gestión administrativa y financiera productiva de las personas individuales en Guatemala**, realizado por Manuel Jacobo Marroquín Rodríguez, Carné 2014-01612 estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

  
M.Sc. Silca Iliana Miranda Medina  
Colegiado 8455  
Tel: 58252144

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida.

### **A mis padres**

Mario Jacobo Marroquín y Ana Dolores de Marroquín por estar incondicionalmente a mi lado, por estar siempre pendiente, por estar preguntándome por el cartoncito, por darme el apoyo necesario para no desfallecer y poder lograr mis metas.

### **A mi esposa**

Alina Fischer, por ese apoyo incondicional, por su paciencia, su comprensión, por motivarme a terminar esta meta en mi vida.

### **A mis hermanos**

Mario Roberto y María Raquel por motivarme a seguir adelante y apoyarme siempre incondicionalmente.

### **A mis amigos**

Por estar pendientes de mis avances, por apoyarme en todo momento y demostrarme su solidaridad.

### **A los profesores**

Por toda su ayuda durante todo el tiempo de formación de mi carrera universitaria.

### **A UPANA**

Por darme la oportunidad de ser un estudiante de su prestigiosa institución educativa.

# Contenido

<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Metodología</b>	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujetos de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.8.1 La entrevista	4
1.8.2 El cuestionario	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Resultados</b>	
2.1 Presentación de resultados	6
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Discusión y Conclusiones</b>	
3.1 Extrapolación	21
3.2 Hallazgos y análisis general	32
3.3 Conclusiones	37
<b>Referencias</b>	
Bibliográficas	39
Digitales	39
<b>Anexos</b>	

## **Abstract**

La finalidad de esta investigación, buscó conocer el nivel de conocimiento que poseen todas las personas que utilizan tarjetas de crédito en la República de Guatemala, con la intención de lograr de manera concreta establecer cuál o cuáles pueden ser los factores o comportamientos que influyen en la mala utilización de éstas.

Los resultados que se obtuvieron, permitieron identificar que la mayoría de las personas, de ambos géneros, mayores de edad, y que tienen tarjeta crédito a su disposición, no cuentan con el conocimiento necesario para utilizar de forma adecuada la misma.

Situación que viene a demostrar, que las instituciones bancarias que se ubican a nivel nacional, no tienen el más mínimo interés en formar o capacitar ni dar material de apoyo a sus tarjetahabientes, lo cual viene a dejar en claro, que los intereses que generan las deudas de los usuarios, se convierte en lo más importante para éstas.

## **Introducción**

En la República de Guatemala solo el diez por ciento de la población es tarjetahabiente y el noventa por ciento restantes o no es apto financieramente para adquirir una tarjeta o no cumple con la edad necesaria para solicitarla.

La investigación cuenta con tres capítulos, en el Capítulo uno se desarrolla el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, los objetivos, se define el tipo de investigación, el sujeto de investigación, el alcance, procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo dos se presentan los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas, las cuales se ilustran mediante gráficas para una mejor comprensión de los resultados.

En el Capítulo tres se presenta la discusión del problema, los hallazgos y análisis general, así como las conclusiones de la investigación.

En el Organismo Legislativo se encuentra la iniciativa número 5544 denominada Ley de Tarjeta de Crédito y la misma busca regular su operación y las relaciones entre emisor, operador, tarjetahabiente y afiliado en la república de Guatemala.

Sin importar cuantas regulaciones legales se elaboren al respecto, es el uso inteligente de la tarjeta de crédito lo que hará la diferencia tanto para el banco emisor como para el tarjetahabiente. El plástico constituye un crédito disponible para quién lo posee y que, al utilizar una parte o todo ese monto disponible en la misma, la persona se convierte en deudora.

La tarjeta de crédito por sí misma no es mala, esto ocurre solamente si se sabe manejar, de lo contrario podría ser perjudicial para las finanzas del tarjetahabiente. Para el uso adecuado de este crédito otorgado por el banco emisor, se debe asumir una disciplina financiera tenaz y se deben seguir recomendaciones como: No considerar que el monto disponible en la tarjeta de crédito es algo adicional a los ingresos, decidir con determinación que aun teniendo la tarjeta no se debe gastar más de lo que se gana, hacer un presupuesto de gastos conforme a los ingresos.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El uso de las tarjetas de crédito por parte de personas individuales en la República de Guatemala, es muy común y no representan a simple vista ningún problema para los usuarios de las mismas.

En la actualidad, existe una gran cantidad de personas que de forma individual utilizan tarjeta de crédito y que se encuentran en una situación poco favorable al no hacer buen uso o administrar las mismas de forma adecuada.

Actualmente, en la República de Guatemala, existen bancos que otorgan límites de crédito muy altos, por no decir absurdos en las tarjetas de crédito que emiten a sus clientes, esto con el fin de lograr que elijan a su banco como opción, sin analizar si el cliente será capaz de pagar la tarjeta de crédito en caso utilice el límite total que se le otorgue, por norma de algunos bancos, el límite de su tarjeta de crédito es de tres veces su salario mensual. Ya que no todos los bancos utilizan los mismos parámetros de estudio, esto se vuelve una de las principales causas de sobre endeudamiento en las personas individuales que poseen tarjeta de crédito, ya que al no contar con los ingresos suficientes para pagar, el banco les cobra intereses que van creciendo mes a mes.

Por tal circunstancia, es de carácter prioritario educar a toda esta población que posea y utilice tarjetas de crédito en la República de Guatemala, para que puedan optimizar los recursos crediticios que ofrecen las entidades bancarias o grupos financieros, así como gozar de los beneficios adicionales que las tarjetas de crédito ofrecen, esto contribuirá a prevenir el endeudamiento excesivo e innecesario de las personas por falta de conocimiento.

El tema de las finanzas personales se debe tomar con la debida seriedad, disciplina y firmeza, de lo contrario nuestro futuro será severamente afectado económicamente y hasta podría llevarnos a la banca rota.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Es la optimización de los recursos crediticios bancarios para de las personas individuales, un elemento de apoyo para una gestión administrativa y financiera productiva en Guatemala?

## 1.3 Objetivos de la investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Definir el uso correcto de las tarjetas de crédito para lograr aprovechar al máximo sus beneficios y evitar el sobre endeudamiento de los tarjetahabientes.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el grado de conocimiento de los consumidores para el uso de la tarjeta de crédito, para reemplazar las malas prácticas de éstos en el movimiento de las mismas.
- Identificar las necesidades de los consumidores para saber que tarjeta de crédito es su mejor opción.
- Reemplazar las malas prácticas de los consumidores en el uso de las tarjetas de crédito.

## 1.4 Definición de tipo de investigación

Para una adecuada recopilación de datos de personas individuales que utilizan tarjetas de crédito en la República de Guatemala, es importante realizar una investigación de datos financieros que se tengan del sector bancario de Guatemala para que ayuden a poder analizar, comprender y razonar una muestra en el área de estudio.

Cualquier investigación busca y aplica métodos para poder recolectar la mayor cantidad de conocimientos, que ayuden a la solución de uno o varios problemas que se traten en determinadas áreas de estudio, por lo que para este estudio se empleará la investigación descriptiva.

### 1.4.1 Investigación descriptiva

Los estudios descriptivos tienen como finalidad, el especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis y su objetivo es identificar la naturaleza de una muestra demográfica, esto sin enfocarse en las razones

o motivos por las que se produce un determinado fenómeno, en pocas palabras, describe el tema de investigación.

La investigación de este tipo, explorara entonces los detalles sobre cuál es el patrón de uso de tarjetas de crédito de las personas individuales en la República de Guatemala, pero no indicará el por qué se obtienen esos patrones, ya que se pretende entender la forma de uso que las personas le dan a su tarjeta.

## 1.5 Sujeto de investigación

Personas individuales, mayores de edad, de ambos géneros, que posean y utilicen tarjetas de crédito de las diferentes entidades bancarias del país. En la actualidad, existen entre quinientas mil y seiscientas cincuenta mil personas que poseen tarjeta de crédito y el promedio de tarjeta por cada persona es de dos, por lo que aproximadamente existen un millón doscientas mil tarjetas activas.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

El estudio se realiza del mes de enero a junio del 2020.

### 1.6.2 Geográfico

Para obtener una información fidedigna, cuantificable y analizable, se ha establecido la República de Guatemala como área de investigación.

## 1.7 Definición de la muestra

Para lograr realizar la investigación de campo, se tomó como muestra a los tarjetahabientes de los diez bancos o grupos financieros autorizados para operar de forma legal en la República de Guatemala.

### 1.7.1 Empleo de muestra infinita

La muestra empleada en la investigación es la del tipo infinita, la cual permite tener a ciencia cierta la cantidad de personas a encuestar y que utilizan tarjeta de crédito en la República de Guatemala.

Donde n es la muestra buscada y es igual al valor de Z elevada al cuadrado, esto por la probabilidad de éxito p y por la probabilidad de fracaso q, todo esto se divide entre el error muestral e elevado al cuadrado.

$$n = \frac{Z^2pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 384.16 \quad \text{aproximado } n = 384$$

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

En el cuestionario se plantean una serie de preguntas para recolectar cierta información de un grupo de personas. El cuestionario permite realizar tabulaciones, clasificaciones, descripciones y análisis en un estudio o investigación gracias a la recolección de información.

En este caso, se aplicará una encuesta, la cual contará con quince ítems, de los cuales catorce se hacen de forma cerrada y una abierta, con el fin de obtener información de carácter cuantitativo y cualitativo.

## 1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se realizó por medio de un trabajo de campo virtual a personas que tienen tarjetas de crédito y que la utilizan, la forma virtual se tomó como medida de prevención a causa de la situación actual en Guatemala por el COVID-19, los datos obtenidos ayudaron a conocer la naturaleza de consumo de las personas.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Luego del análisis realizado a través de las encuestas virtuales, se lograron recabar datos importantes, los cuales fueron estudiados para poder tener una idea más clara sobre el mal uso de los recursos crediticios bancarios de las personas individuales en la República de Guatemala. Logrando así, establecer puntos de partida para ofrecer la educación financiera que necesiten los tarjetahabientes.

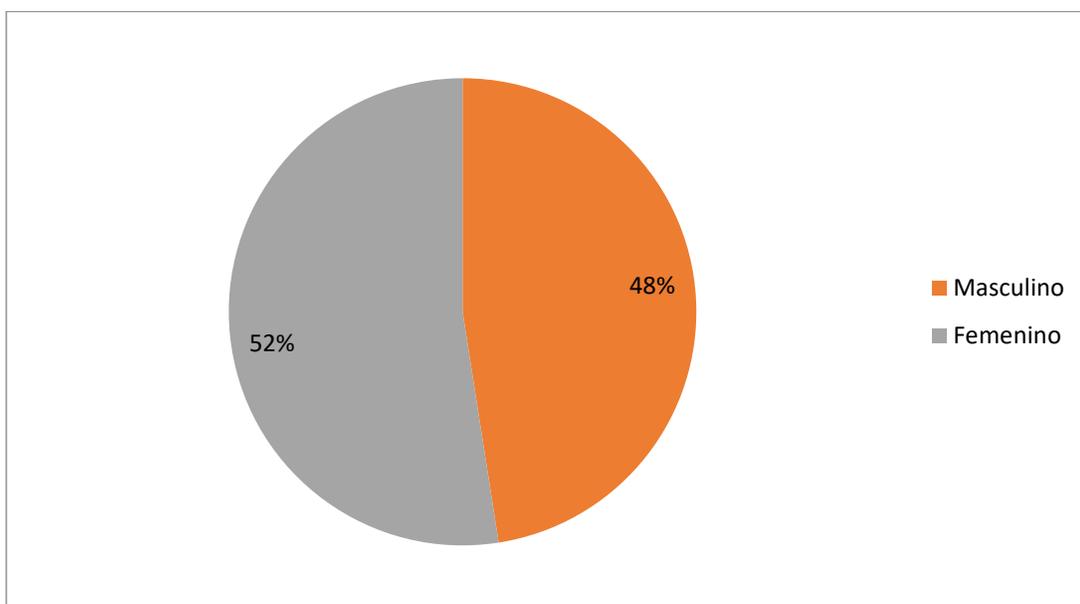
## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Sexo

**Gráfica No. 1**

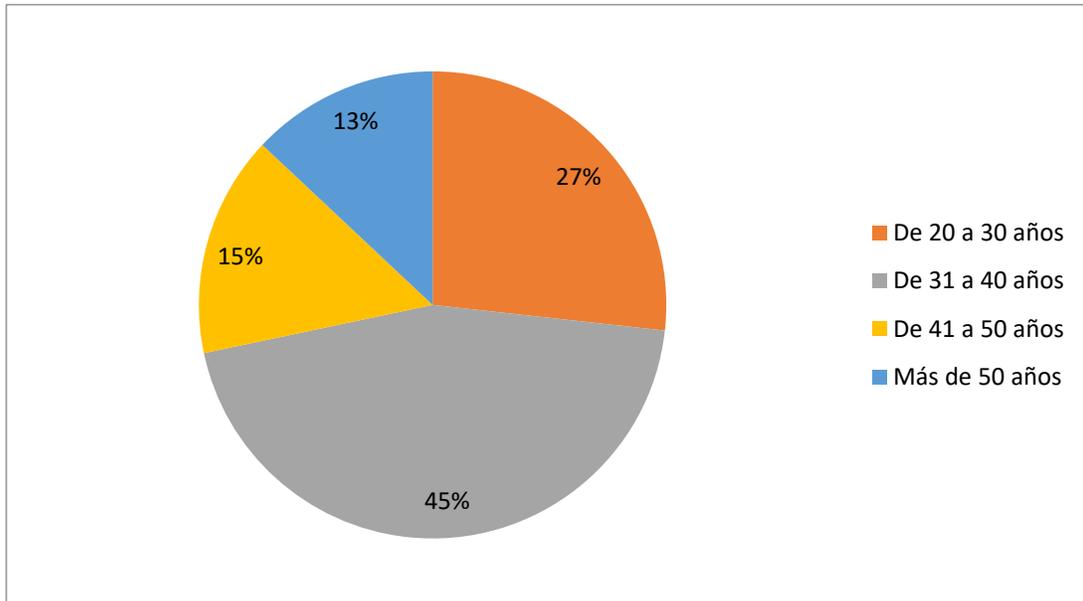


Fuente: Elaboración propia.

Se puede notar que el porcentaje de participación es muy similar entre hombres (48%) y mujeres (52%), por lo que los resultados de las preguntas siguientes no se verán afectados o sesgados hacia alguna respuesta en particular.

¿En qué rango de edad se encuentra?

**Gráfica No. 2**

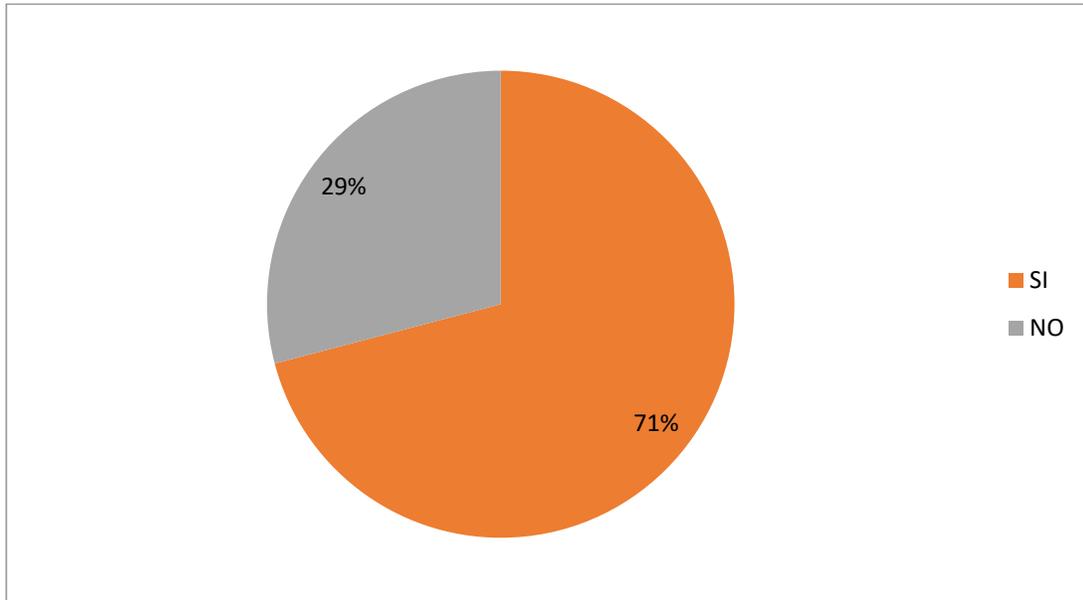


Fuente: Elaboración propia.

Al preguntar a los entrevistados dentro de que rango de edad se encuentran, se puede notar que la mayoría se encuentra entre 31 y 40 años, seguidos del rango de 20 a 30 años, esto nos da una guía para saber el segmento al que se debe capacitar primero.

¿Tiene alguna tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 3**

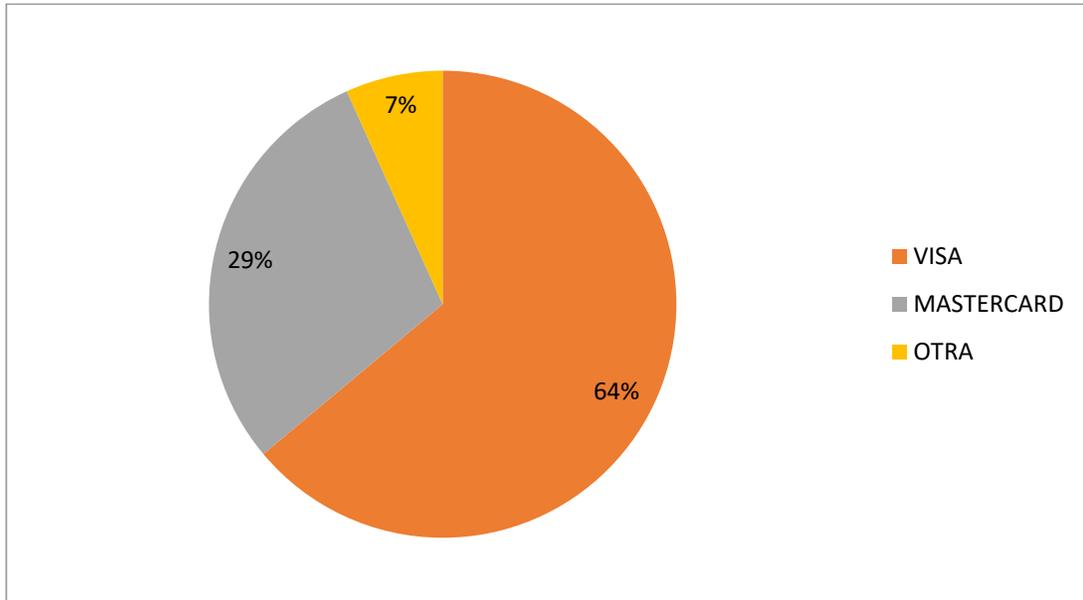


Fuente: Elaboración propia.

Se observa que del total de personas guatemaltecas entrevistadas, la mayoría tiene tarjeta de crédito (71%), esto nos demuestra que los bancos de la República de Guatemala deberán prestar mayor interés para capacitar a sus clientes sobre el uso de la tarjeta.

¿Qué tipo de tarjeta de crédito tiene?

**Gráfica No. 4**

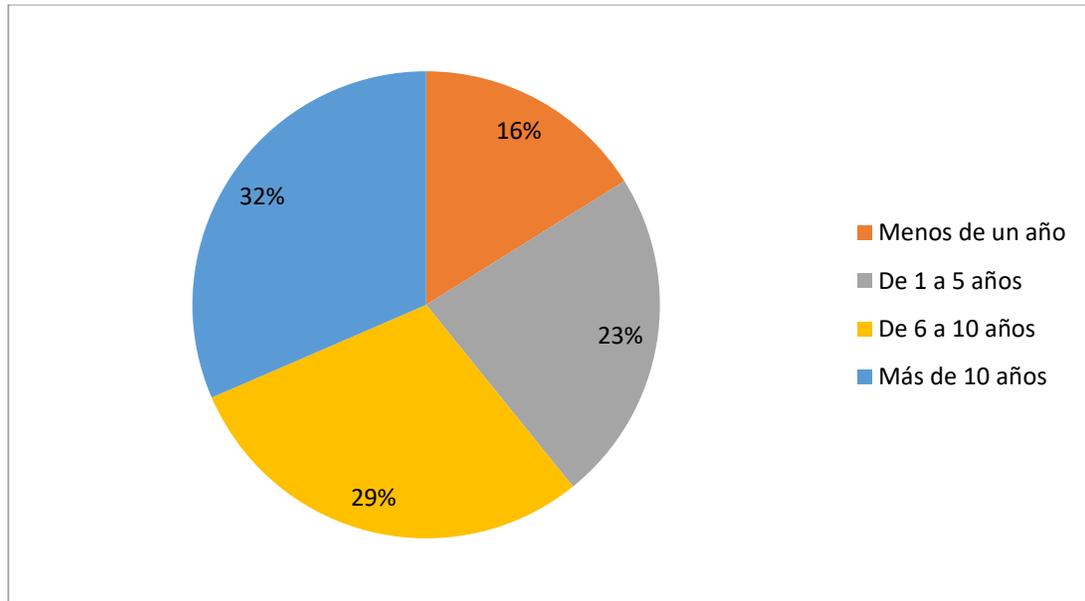


Fuente: Elaboración propia.

Se generan 3 tipos de respuestas, siendo la marca Visa la que tiene la mayor participación del mercado con un 64%, seguida de la marca Mastercard (29%) y por último se encuentran otras marcas.

¿Cuánto tiempo tiene de tener la tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 5**

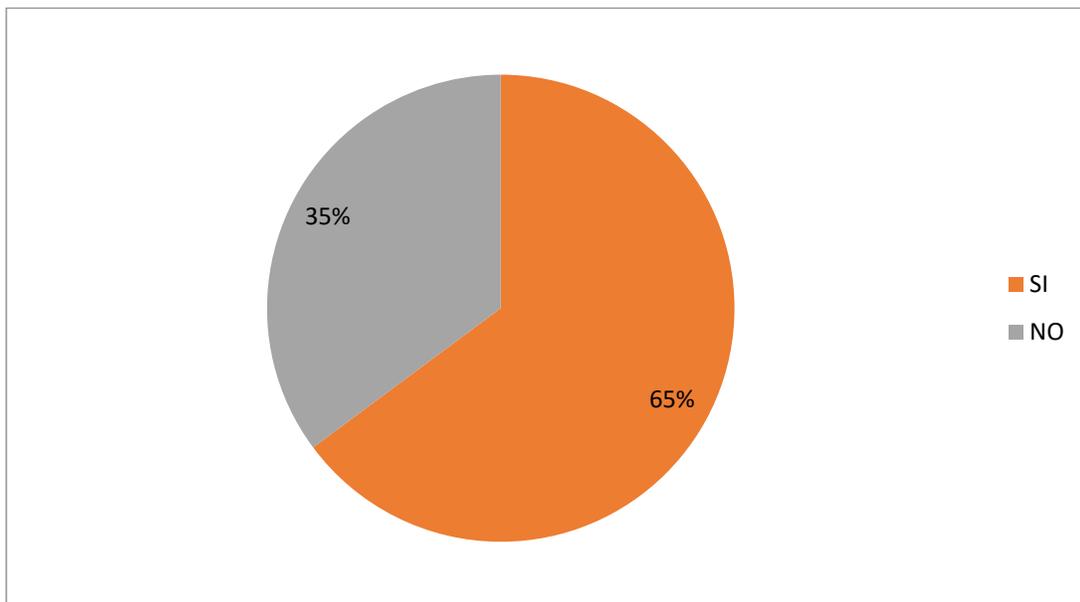


Fuente: Elaboración propia.

Se puede notar que la mayoría de personas guatemaltecas entrevistadas tienen más de 10 años de tener su tarjeta de crédito (32%) pero en general, la diferencia se podría decir es mínima respecto a las personas que tienen entre 6 y 10 años de tener (29%)

¿Conoce cuál es la tasa de interés que le cobra la tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 6**

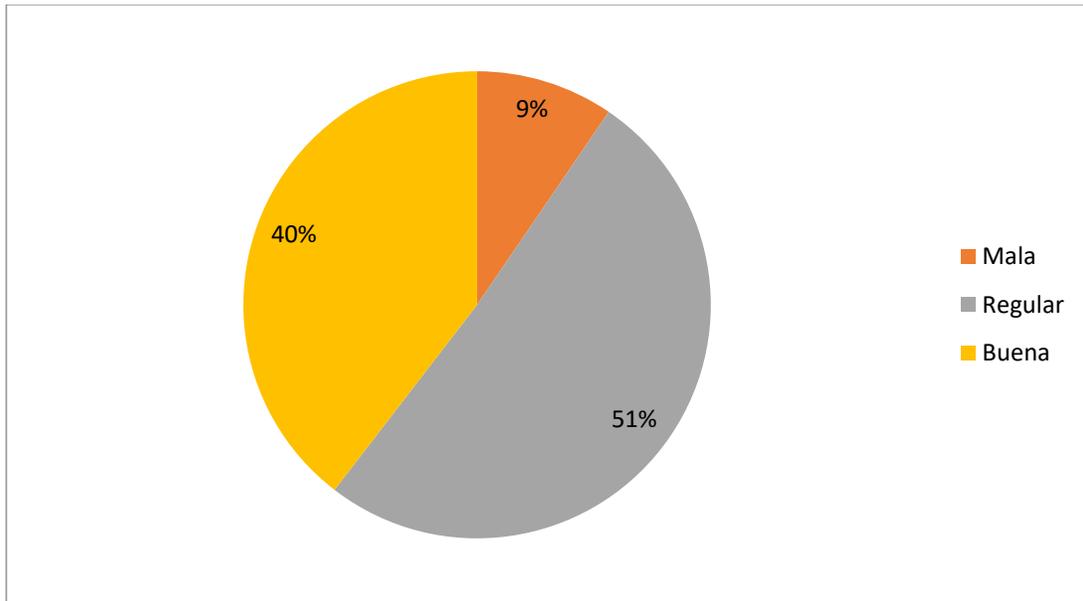


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en esta pregunta son alarmantes, se puede notar claramente que la mayoría de personas guatemaltecas entrevistadas (65%) no conoce cuál es la tasa de interés que le cobra la tarjeta de crédito, esta es una de las causas del sobre endeudamiento que sufren varias personas a lo largo de toda la República de Guatemala.

¿Cuál ha sido su experiencia en el uso de su tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 7**

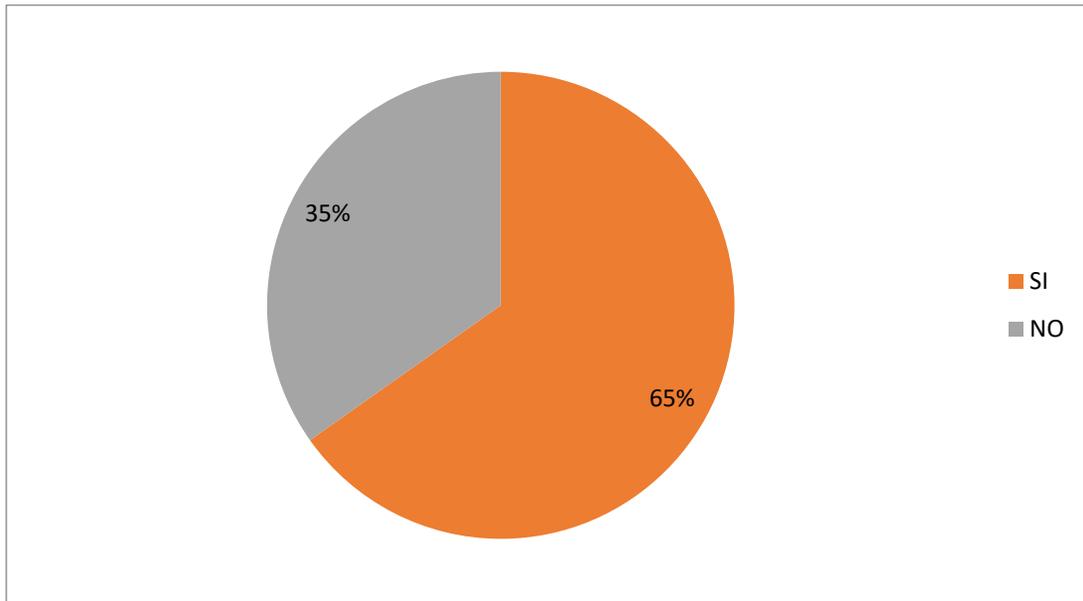


Fuente: Elaboración propia.

Lograr la satisfacción del cliente debería ser uno de los principales objetivos de todas las instituciones bancarias de todo el país. Podemos observar que la mayoría de guatemaltecos entrevistados no ha tenido una buena experiencia usando su tarjeta de crédito (60%).

¿Sabe cuál es la fecha de corte y pago de su tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 8**

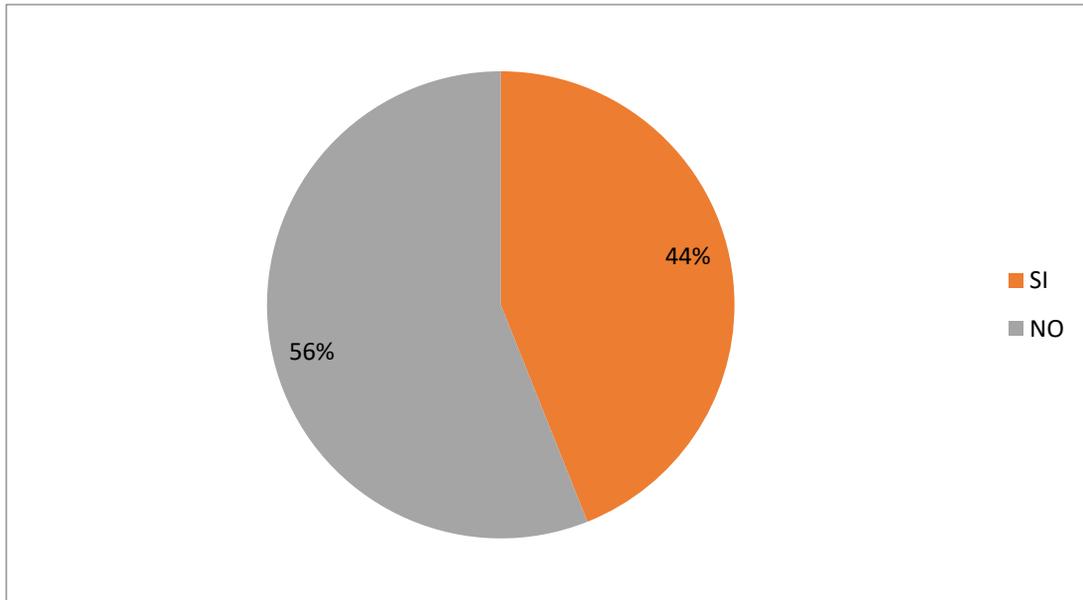


Fuente: Elaboración propia.

Es preocupante el resultado que lanza esta pregunta, se puede notar que el 65% de los guatemaltecos entrevistados no conoce la fecha de corte y pago de su tarjeta de crédito, siendo este otro indicador importante del sobre endeudamiento de las personas.

¿Sabe cómo utilizar los días de financiamiento que le ofrece su tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 9**

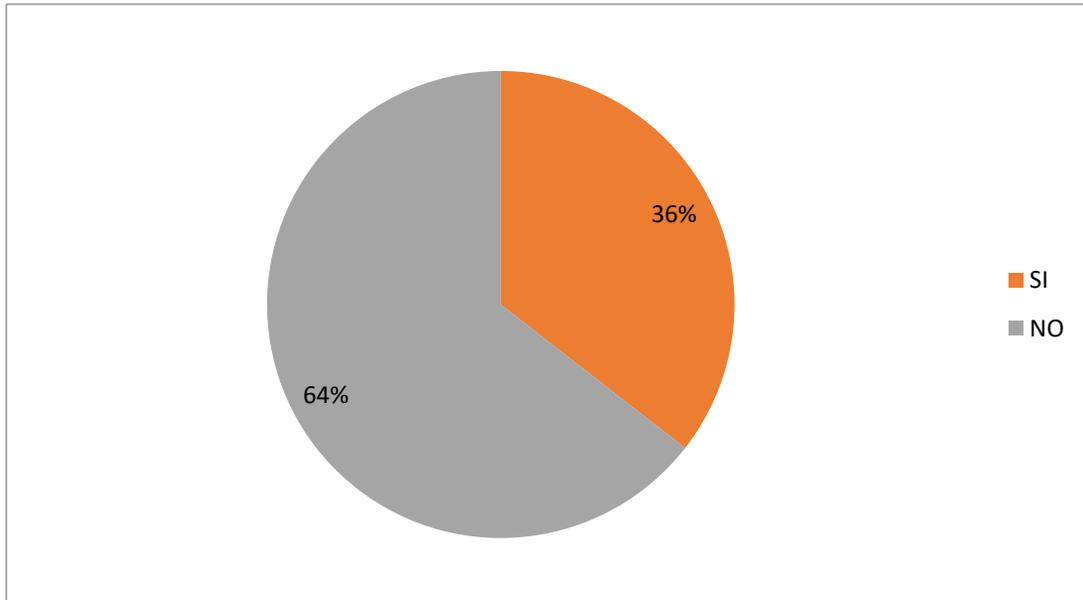


Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de personas guatemaltecas entrevistadas indicó que si saben utilizar los días de financiamiento de su tarjeta de crédito (56%), pero no hay que descartar a ese 44% que no lo sabe usar.

¿Si alguien le pregunta cómo funcionan los días de financiamiento de una tarjeta de crédito, podría explicarlo?

**Gráfica No. 10**

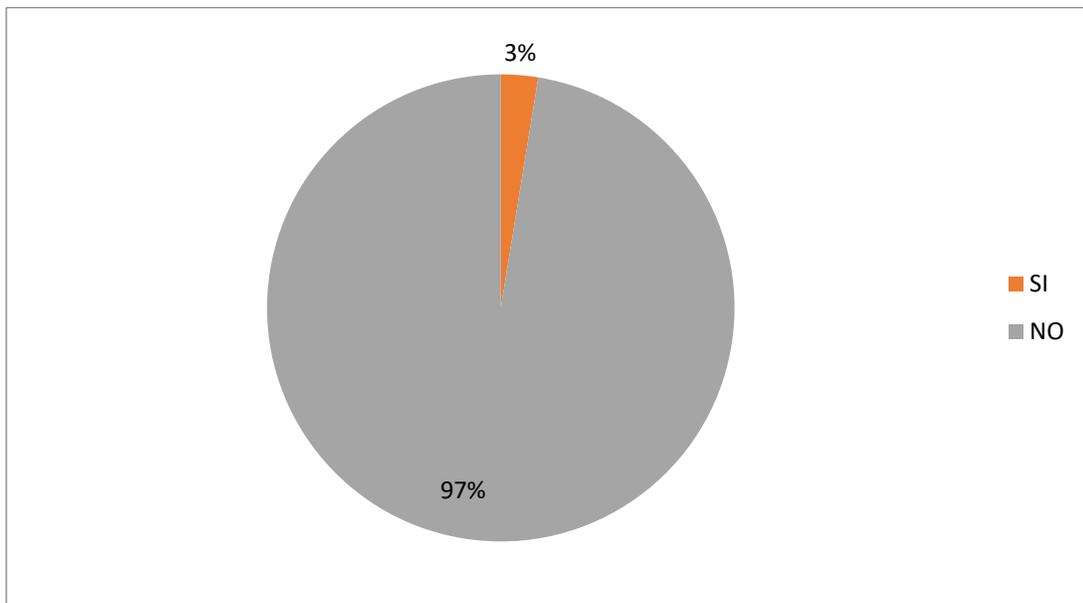


Fuente: Elaboración propia.

A pesar que la mayoría de personas guatemaltecas entrevistadas sabe utilizar los días de financiamiento de su tarjeta de crédito, no podría explicarle a otra persona como funcionan esos días, esto claramente indica que necesitan una capacitación u orientación por parte del banco emisor de su tarjeta.

¿El banco que le otorgó la tarjeta de crédito le dio algún tipo de capacitación sobre el manejo de la misma?

**Gráfica No. 11**

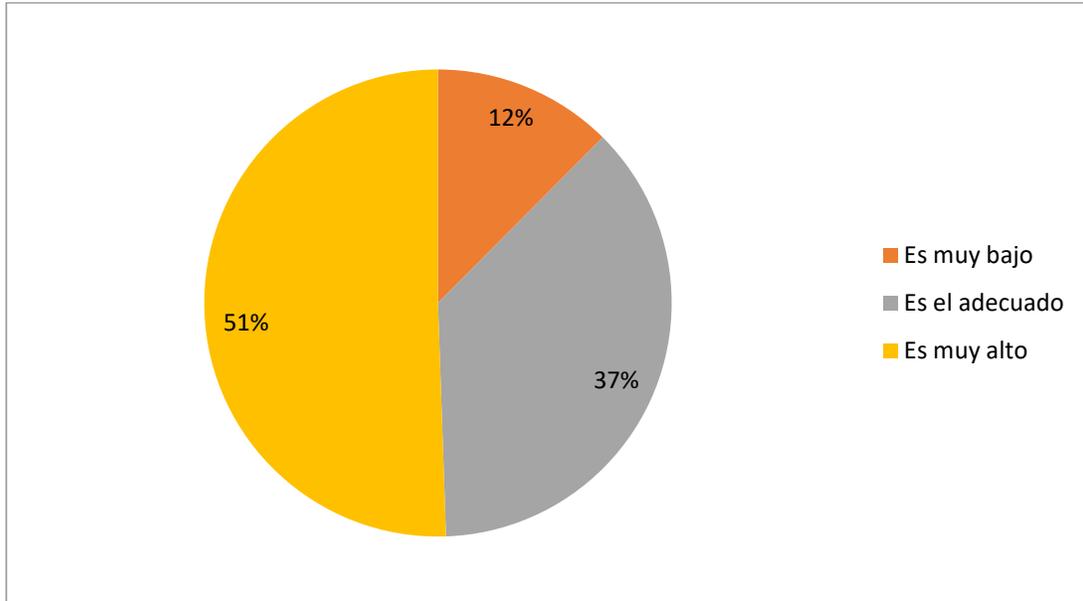


Fuente: Elaboración propia.

El 97% de las personas guatemaltecas entrevistadas indicaron que no recibieron ninguna capacitación para el buen manejo de la tarjeta de crédito, lo cual hace evidente que el sistema bancario no está interesado en capacitar a sus clientes.

¿Qué opina del límite de crédito que le otorgaron en la tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 12**

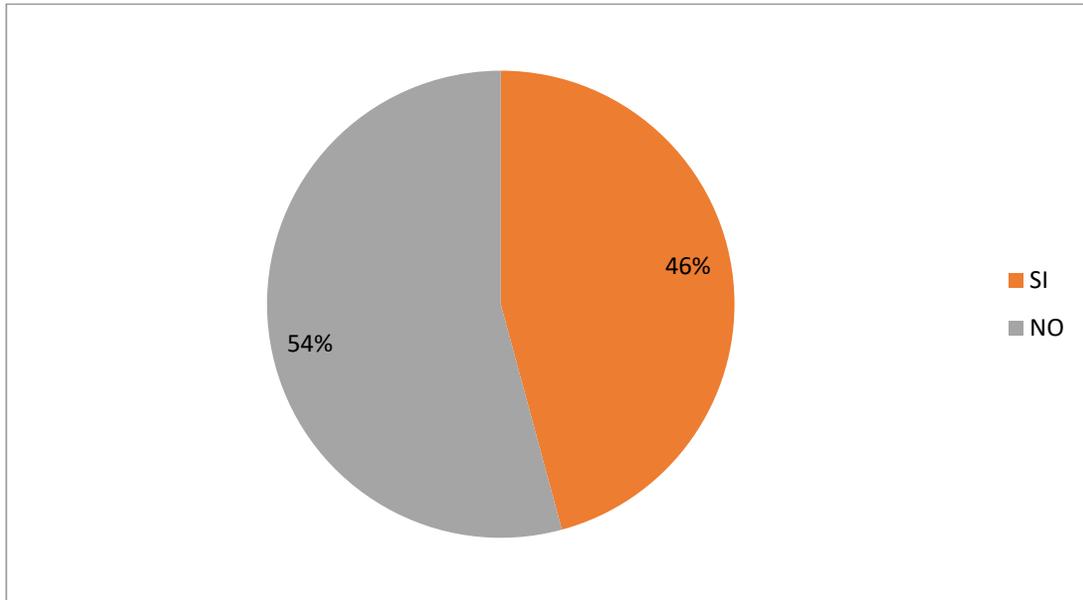


Fuente: Elaboración propia.

Una pregunta en la cual se esperaba que la mayoría de personas respondiera que su límite de crédito es muy bajo, demostró todo lo contrario, la mayoría de guatemaltecos entrevistados indicaron que el límite es muy alto, esto se debe a que algunas instituciones bancarias con el fin de ganar terreno en el mercado, otorga límites de crédito exagerados que pueden provocar sobre endeudamiento a sus clientes.

¿Conoce los beneficios que le ofrece su tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 13**

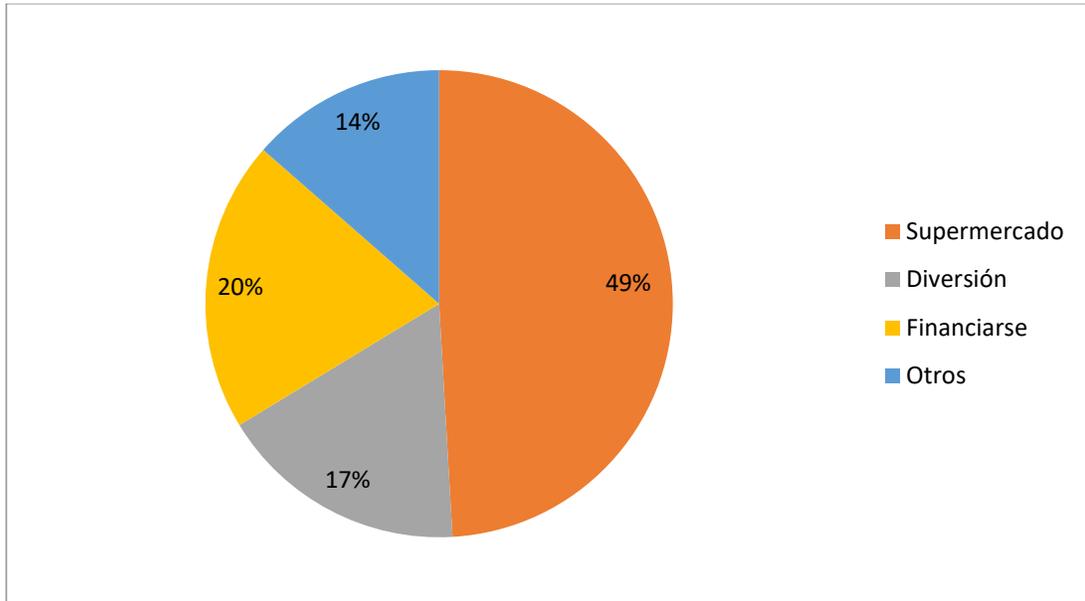


Fuente: Elaboración propia.

Aunque los resultados son muy similares, la mayoría de personas guatemaltecas entrevistadas no conoce los beneficios que le ofrece su tarjeta de crédito, esto puede deberse a falta de información por parte del banco o falta de interés del tarjetahabiente en leer información relacionada a los beneficios.

¿Para qué tipo de consumos utiliza la tarjeta de crédito?

**Gráfica No. 14**

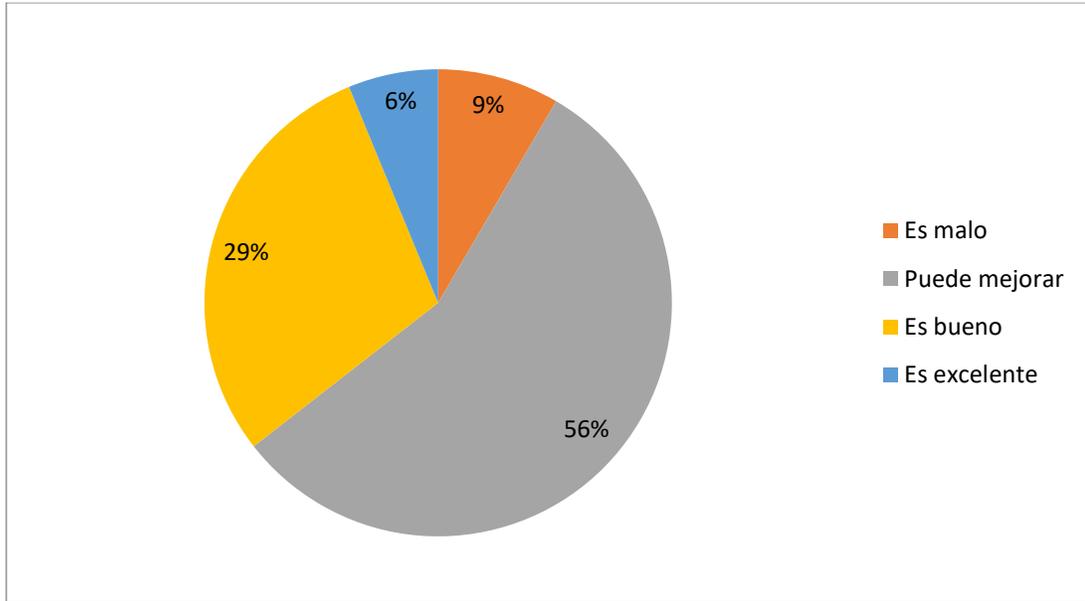


Fuente: Elaboración propia.

Se puede notar que la mayoría de las personas guatemaltecas entrevistadas utilizan su tarjeta de crédito para consumir en supermercados (49%) lo cual deja claro que el financiamiento es un punto crítico para la capacitación en el manejo de la tarjeta de crédito.

¿Qué opina del servicio al cliente de la tarjeta de crédito que le proporcionan en su banco?

**Pregunta No. 15**



Fuente: Elaboración propia.

Referente al tema del servicio al cliente, la mayoría de personas guatemaltecas entrevistadas dice que el servicio al cliente puede mejorar (56%), lo cual sigue demostrando que para los bancos que operan en la República de Guatemala, no es importante la satisfacción del cliente, se podría decir que su único fin es obtener ganancias a costa de sus clientes.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y Conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

Las tarjetas de crédito hoy en día son una herramienta que debería facilitar al usuario la obtención de bienes o servicios, aumentando la seguridad al reducir el manejo de efectivo por parte de las personas.

Las circunstancias en que se encuentran las entidades bancarias en la República de Guatemala, hacen que la competencia por ser el número uno del país se vuelva cada vez más exigente y poco ética hacia los posibles tarjetahabientes e incluso con los tarjetahabientes actuales.

La falta de interés por la satisfacción del cliente es notoria en todas las entidades bancarias de la República de Guatemala, muchas dicen tener dentro de sus objetivos un buen servicio al cliente, pero lo que no dicen que ese “buen” servicio no incluye capacitaciones sobre sus productos, como funcionan, en que los benefician, etc. Se centran en prestar un servicio de excelencia en las agencias o en los call center, pero ¿será esto suficiente para los clientes? Según datos obtenidos en la encuesta realizada en esta investigación el servicio al cliente por parte de de las tarjetas de crédito es deficiente en vista que el 60% de la población indicó que su experiencia con el uso de la tarjeta de crédito no había sido satisfactoria.

Actualmente Guatemala fue uno de los países que más gastaron con tarjeta de crédito durante el famoso super bowl, esto según un estudio realizado por Visa Consulting & Analytics para América Latina y el Caribe, con este estudio podemos observar claramente dos cosas: la primera es que las personas que tienen tarjeta de crédito en la República de Guatemala, tienen la capacidad de realizar consumos internacionales para satisfacer sus gustos o necesidades y la segunda, al tener un límite de crédito muy alto en la tarjeta, son impulsados a consumir sin percatarse si serán capaces de realizar sus pagos a tiempo. Según datos obtenidos en la encuesta

realizada en esta investigación, el sesenta y cinco por ciento de las personas conoce cual es la tasa de interés que le cobra su tarjeta de crédito, esto no garantiza el buen uso de la tarjeta, ya que, en la misma encuesta, el sesenta y cinco por ciento de las personas no conoce cuando es la fecha de corte y pago de su tarjeta, esto genera un riesgo muy alto para el tarjetahabiente pues podría pagar intereses muy elevados.

Diego Pulido Aragón (2020)

Diego Pulido en su libro comenta como es que Banco Industrial fue la primer competencia para Credomatic, que operaba en el país desde mediados de los setenta. También menciona que actualmente Banco Industrial tiene mas de millón y medio de tarjetas de crédito, esto lo posiciona como el mayor emisor de tarjetas de Guatemala. (P.54)

La Superintendencia de Bancos SIB es un órgano de banca central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, entidades de seguros, afianzadoras, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan, actualmente tiene en su página un curso de finanzas personales, este se desarrolla por medio de la modalidad de E-Learning, dicho curso es gratuito, este material es de gran ayuda para las personas que tienen tarjetas de crédito en la República de Guatemala, ya que les explica cómo administrar bien sus finanzas, aunque no sea un tema específicamente del uso de la tarjeta de crédito, le permite al tarjetahabiente tener una mejor idea de cómo puede utilizar su tarjeta.

El Banco de Guatemala que es una entidad estatal autónoma con patrimonio propio, también ofrece educación financiera, pone a disposición de todo el público a través de su programa Banguat Educa, festivales de educación, concursos estudiantiles que favorecen al conocimiento financiero de los futuros trabajadores del país, así como varios libros educativos cuyo fin es ayudar a adquirir conocimientos financieros. Para complementar la educación financiera, el Banco de Guatemala abre su biblioteca para el público en general de ocho de la mañana a seis de la tarde. Según datos obtenidos en la encuesta realizada en esta investigación, el noventa y siete por ciento de las

personas indicaron que no recibieron ningún tipo de capacitación para el manejo de la tarjeta de crédito otorgada por el banco, por lo que este tipo de ayuda por parte del Banco de Guatemala es ideal para las personas que necesiten adquirir conocimiento sobre el buen uso de las tarjetas de crédito.

Superintendencia de Bancos SIB Tarjeta de Crédito: “Su tarjeta de crédito no es dinero extra es un préstamo que se debe pagar conforme las condiciones pactadas con el emisor”.

<https://www.sib.gob.gt/web/sib/educacion-financiera/Tarjeta-de-Creditorecuperado.10/10/2020>.

Superintendencia de Bancos SIB Antes de adquirir una tarjeta:

1. Revise las condiciones que le ofrecen los emisores.
2. Infórmese sobre la tasa de interés.
3. Elija la tarjeta que más se adapte a sus necesidades.
4. Lea el contrato de la tarjeta antes de firmarlo.

<https://www.sib.gob.gt/web/sib/educacion-financiera/Tarjeta-de-Credito/Guias-Educativas> (2020, 10 de octubre).

Los consejos sugeridos por la SIB, servirán para elegir la tarjeta correcta, es decir, la que se adapte a su necesidad, conocer la tasa de interés de la tarjeta, ya que, según la encuesta realizada en esta investigación, el treinta y cinco por ciento de las personas no sabe cuál es la tasa de interés que le cobra la tarjeta.

Otro de los bancos y siendo el más grande de la República de Guatemala que se suma a la educación financiera de sus clientes es Banco Industrial, S.A., con Bi Credit, una de las empresas más grandes de la corporación, que ofrece servicios financieros como emisión, operación y administración de tarjetas de crédito, publica en su página web, blogs para saber cómo utilizar una tarjeta de crédito, seguridad de una tarjeta, beneficios de una tarjeta, dichos blogs los van actualizando periódicamente con el fin de mantener actualizados a sus clientes. Adicional a estos blogs, Banco

Industrial, S.A. pone a disposición de sus clientes y del público en general una colección de Ebooks entre los cuales se encuentran: Beneficios de consolidar deudas, Cómo salir de deudas ahorrar y alcanzar tus metas, Presupuesto personal, entre otros, con el fin de que los tarjetahabientes puedan mejorar sus finanzas personales y puedan lograr sus sueños o cumplir sus metas.

Bi Credit (2020) ¿Qué es una tarjeta de crédito y cuáles son sus beneficios?

1. Es una tarjeta emitida por bancos, que te permite el pago sin dinero en efectivo o el dinero en tu cuenta. En otras palabras, una tarjeta de crédito es una alternativa de pago, aunque no cuentes con el dinero en el momento y, es mucho más seguro que llevar efectivo en la bolsa.
2. Se le llama tarjeta de crédito porque el dinero que utilizas para hacer la compra de bienes y servicios que necesites pertenece a un préstamo que te hace el banco o la entidad financiera que te ha brindado la tarjeta.
3. Es más segura que el dinero en efectivo, pues en caso de robo, puedes reportarla y cancelarla, para así evitar la pérdida de tu capital.
4. Te permite disponer de un saldo superior de efectivo del que dispones en tu cuenta, de acuerdo a tu nivel de ingresos. Esto te favorece pues podrás adquirir aquellos productos que tanto has anhelado y te permite poder pagarlos después.
5. Puedes obtener un buen historial crediticio. Esto te beneficiará para tener respuestas favorables de parte de entidades financieras al querer comprar una casa, por ejemplo.

<https://blog.corporacionbi.com/educacion-financiera/blog/que-es-tarjeta-credito-cuales-son-beneficios> recuperado el 10/10/2020.

Según datos obtenidos en la encuesta realizada en esta investigación, el cincuenta y cuatro por ciento de los tarjetahabientes no conocen los beneficios que le ofrece la tarjeta de crédito otorgada por su banco, por lo cual, los blogs que Banco Industrial coloca en su página son de gran beneficio para sus tarjetahabientes, ya que los orienta a como obtener beneficios al utilizar sus tarjetas de crédito.

#### ABC de Educación Financiera (Super Intendencia de Bancos)

Tarjeta de crédito: Instrumento material que cuenta con una banda magnética o un dispositivo de cualquier otra índole que le permite al tarjetahabiente utilizar una línea de crédito que le ha sido otorgada por un emisor, para la adquisición de bienes, servicios o el retiro de dinero en efectivo, entre otros. Puede ser emitida por una institución bancaria o una entidad especializada en emisión y/o administración de tarjetas de crédito.

Características de una tarjeta de crédito: es un medio de pago, con un financiamiento automático que a cierto plazo no tiene costo, según se establezca en el contrato, se trata de un crédito fiduciario que se garantiza con la firma de un pagaré, es un crédito revolvente, el acreditado puede ser una persona individual o jurídica (empresa) y se le otorga la tarjeta para que pueda hacer uso del crédito según lo necesite, cada vez que realiza sus compras, el acreditado se obliga a reembolsar la cantidad estipulada en el voucher, más los intereses pactados en caso aplique, cuando los contratos de apertura de crédito en cuenta corriente se establecen con personas jurídicas (empresas), las tarjetas respectivas se expiden a nombre de las personas individuales que dichas entidades designen. (P.45)

<http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf>

Oscar Chile Monroy (2020) define 3 formas incorrectas del uso de la tarjeta de crédito:

1. Se considera el límite máximo como dinero adicional y se consume todo, por ello al recibir el estado de cuenta por lo regular solo se efectúa el pago mínimo, causando gasto adicional por intereses;
2. Siguiendo con esa indisciplina se vuelve a gastar el saldo disponible que equivale al pago mínimo y nuevamente se topa el límite;
3. Así se va repitiendo el ciclo cada mes y cuando se presentan dificultades financieras ya no se puede hacer ningún pago, iniciando así el incremento de la deuda que cada vez es mayor y que pagarlo se vuelve casi imposible. Esa forma de proceder se debe a que se actúa por emoción y ello es tan fuerte que se pierde la razón y no se miden las consecuencias financieras, que son muy graves.

(<https://www.prensalibre.com/opinion/columnasdiarias/el-buen-uso-de-la-tarjeta-de-credito/>) Recuperado de 2/1/2020.

Al tener el conocimiento de estas formas incorrectas de utilizar la tarjeta de crédito, según la encuesta realizada en esta investigación, se está educando a los tarjetahabientes y con ello se logrará ayudar al noventa y siete por ciento de las personas encuestadas que indicaron que no recibieron ningún tipo de capacitación o guía para el uso de la tarjeta de crédito que le otorga su banco.

Eduardo Palacios (2018) claves para usar bien las tarjetas:

1. Primera clave: lo que cargue a ellas, es porque de antemano sabe que tendrá el dinero para pagárselo en la fecha límite, o antes, para no pagar intereses.
2. Segunda clave: Pague el saldo completo y no solo el mínimo que le piden, para no dejar deuda pendiente por la cual le cobren intereses.

3. Tercera clave: No llegue nunca a deber más allá de un salario completo.

<https://www.prensalibre.com/economia/claves-para-usar-bien-las-tarjetas/> Recuperado 2/5/2018.

Dichas claves para el buen uso de las tarjetas de crédito, complementan lo expuesto por Oscar Chile Monroy, ampliando así la educación financiera de los tarjetahabientes que indicaron no haber recibido ningún tipo de capacitación o guía para el uso de la tarjeta de crédito.

Hay que tener claridad en que, muchas personas utilizan las tarjetas de crédito como una forma de financiamiento, pero a veces se convierte en un problema que no pueden manejar. Por tal razón se hace necesario tomar algunas medidas para administrar de mejor forma este instrumento financiero y aprovecharlo al máximo, sin dañar la situación financiera de cada uno. Según datos obtenidos en la encuesta realizada en esta investigación, el veinte por ciento de las personas utilizan la tarjeta de crédito para financiarse, en la misma encuesta, el cincuenta y seis por ciento de las personas indican que no saben como utilizar los días de financiamiento que le ofrece su tarjeta de crédito, lo que nos lleva a otro dato interesante el cual es que del veinte por ciento que utiliza su tarjeta para financiarse, el cuarenta y siete por ciento no sabe como utilizar los días de financiamiento que le ofrece la tarjeta de crédito.

No se debe olvidar que este instrumento, denominado tarjeta de crédito, puede ser muy útil y convertirse en un aliado para los usuarios o en una pesadilla para éstos, todo va a depender de cómo éstos la manejen.

Por un lado, están las personas que las utilizan de manera constante, ya sea por medio de las promociones o la financiación de ciertos productos o servicios. Por otro lado, hay quienes las evitan para no endeudarse o perder el control de sus finanzas. Según datos obtenidos en la encuesta realizada en esta investigación, el veintinueve por ciento de las personas encuestadas no tiene tarjeta de crédito pues indican que no desean adquirir deudas innecesarias.

Es así como se hace necesario tomar en consideración algunas recomendaciones que permitirán hacer un buen manejo de la tarjeta, lo que redundará en una mejor manera de administrar la misma, por lo que es aconsejable la fijación de fecha de vencimiento y que esta sea próxima y posterior a la fecha de pago de salario. Según datos obtenidos en la encuesta realizada en esta investigación, el treinta y cinco por ciento de las personas, no conocen la fecha de corte y pago de su tarjeta de crédito, por lo que, al seguir el consejo anterior, se lograría que ese porcentaje de personas, conozca su fecha de corte y pago y así evitar el pago de intereses.

Así mismo es oportuno organizar los gastos y controlar los pagos mediante el extracto de la tarjeta de crédito, se debe procurar aportar más del pago mínimo en la fecha que indique el último extracto, entre otras.

Se hace necesario el conocimiento de fechas claves, como lo es la de cierre y vencimiento, ya que con ellas el usuario de tarjeta de crédito podrá determinar el mejor momento para realizar una compra importante.

En relación a esto, por lo regular, la fecha de cierre de facturación, viene a indicar el día en el que se emite el estado de cuenta con las compras y demás operaciones realizadas hasta esa fecha y en relación a la fecha de vencimiento del pago de la deuda, esta indica el último día en que se debe hacer el pago de la tarjeta de crédito.

Karen Herrera (2017) la diferencia entre una tarjeta de crédito y una de débito:

1. Débito: Cuando tienes una tarjeta de débito solamente puedes usar el dinero que ya se encuentra en tu cuenta, que tú o alguien más depositó en la misma; si la cuenta no tiene dinero o fondos suficientes entonces tus compras no podrán ser procesadas.
2. Crédito: Cuando usas una tarjeta de crédito estarás usando dinero extra a tus ingresos, dinero que no es tuyo y tendrás que pagar, por lo que puedes pensar en tu tarjeta de crédito como si fuera un préstamo.

<https://kueski.com/blog/finanzas-personales/dinero-economia/como-funciona-una-tarjeta-de-credito/> recuperado el 8 /11/2017.

Conocer la definición de que es una tarjeta de crédito y que es una tarjeta de débito, fortalece los conocimientos del tarjetahabiente, pues no solo entenderá que una ofrece dinero adicional y en la otra utiliza su capital disponible actual, este conocimiento ayudará al noventa y siete por ciento de los encuestados que indicaron no haber recibido ningún tipo de capacitación o guía para el uso de la tarjeta de crédito.

BAC Credomatic (2020) ¿Cómo se puede utilizar la tarjeta de crédito?

1. Como una tarjeta de cargo: Usted tiene la opción de pagar todas sus compras o consumos con tarjeta de crédito a un plazo corto y sin recargo de intereses. Esto es posible solo si paga de contado antes o en la fecha que se indique en su estado de cuenta.
2. Como línea de financiamiento: Su tarjeta de crédito es una herramienta muy conveniente, que le brinda la posibilidad de utilizar dinero prestado para adquirir un bien o servicio y pagarlo posteriormente. A cambio del beneficio de comprar algo hoy y pagar después en abonos, usted asume un costo de intereses. La tasa de interés es el precio que usted paga por ese préstamo.

[https://www.baccredomatic.com/sites/default/files/gt\\_guiadeuso\\_tarjeta\\_de\\_credito\\_1219.pdf](https://www.baccredomatic.com/sites/default/files/gt_guiadeuso_tarjeta_de_credito_1219.pdf) recuperado el 12/12/2020.

Según la encuesta realizada en esta investigación, el noventa y siete por ciento no recibió capacitación por parte del banco para poder utilizar bien la tarjeta, por lo que BAC contribuye a mejorar el conocimiento de sus clientes con esta pequeña guía.

Susana Gil (2016) diez pasos para gestionar nuestras finanzas

Planificar nuestro patrimonio pensando en el largo es fundamental para garantizar una seguridad económica en el futuro. Establecer bien cuál es nuestro plazo de inversión, contar con liquidez para prevenir gastos inesperados, la jubilación o la diversificación de nuestros activos son sólo algunas de las medidas necesarias para saber controlar y dirigir su economía. Del mismo modo, el ahorro y el rendimiento generado por el mismo son dos factores añadidos que pueden responder a sus necesidades futuras.

(<https://economipedia.com/actual/diez-pasos-para-gestionar-nuestras-finanzas.html>)

recuperado el 12/10/2020.

Según la encuesta realizada en esta investigación, dicha planificación, ayudará a fortalecer los conocimientos del noventa y siete por ciento de las personas que no recibieron capacitación o guía para el uso de su tarjeta de crédito.

Mundo finanzas edu (2020) ¿Cómo utilizar las tarjetas de crédito de forma inteligente?

1. Selecciona la tarjeta que se adapte a tus necesidades.
2. Asegúrate de leer y entender bien los términos de uso.
3. Construye un buen informe de crédito.
4. Evita pagar intereses.
5. Mantente bien por debajo de tu límite de crédito.
6. No compres por impulso.
7. Ten cuidado con las transferencias de saldo.
8. Evita retirar dinero de las tarjetas.

<https://mundofinanzasedu.com/como-usar-tarjetas-credito-forma-inteligente/> recuperado el 12/10/2020.

Según datos obtenidos en la encuesta realizada en esta investigación, el sesenta y cuatro por ciento de las personas tienen una tarjeta visa, el veintinueve por ciento tienen una tarjeta mastercard y el siete por ciento tienen otra marca, este dato puede amarrarse a la pregunta número catorce ¿Para qué tipo de consumos utiliza la tarjeta de crédito? Ya que el cuarenta y nueve por ciento de las personas indicaron que utilizan la tarjeta para consumir en supermercados, de ese porcentaje, el ochenta por ciento usan su tarjeta visa, por lo que podemos asumir que eligieron la tarjeta que se adaptaba mejor a sus necesidades.

Simón Julio (1988) "Tarjetas de crédito", Abeledo Perrot.

Tarjetas de crédito son aquellas en las que la entidad bancaria paga la deuda en nombre del deudor mediante la concesión de un crédito hasta un límite determinado.

<https://www.ecorfan.org/bolivia/handbooks/ciencias%20economicas%20I/articulo%2010.pdf>

Pablo Luis Nuñez Lozano (1996) Tesis “La Tarjeta de Crédito” P.16

La tarjeta de crédito es un documento de legitimación intransferible, idóneo para que su titular resulte identificado al efecto de ejercer el derecho a obtener el aplazamiento de los pagos de las deudas de dinero que contraiga en correspondencia con las prestaciones de su emisor propias de su actividad profesional, o el derecho de encomendar a su emisor la realización de los pagos de las deudas de dinero que contraiga en correspondencia con las prestaciones de los titulares de los establecimientos adheridos al sistema propias de su actividad profesional, o ambos derechos. <https://idus.us.es/handle/11441/24004>

Gerardo Gullelmotti (2017) Guía Básica de Derechos, Tarjetas de Crédito ¿Qué es una tarjeta de crédito?

La tarjeta de crédito es un medio de pago y un instrumento de financiación emitida por un banco o entidad financiera a favor de una persona –usuaria titular de la tarjeta– que le permitirá hacer compras en comercios adheridos al sistema sin tener que desembolsar dinero en efectivo en el momento de la compra. Se llaman “de crédito” porque, precisamente, el banco que la otorga te anticipa un préstamo por el que luego deberás pagar, en los plazos acordados o establecidos por la entidad, generalmente mensual, con las comisiones, cargos, gastos administrativos e intereses aplicables. (P.3)

[https://www.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/2017/07/diario\\_tarjetacredito.pdf](https://www.defensoria.org.ar/wp-content/uploads/2017/07/diario_tarjetacredito.pdf)

### 3.2 Hallazgos y análisis general

La investigación realizada permitió identificar de forma clara algunos hábitos de consumo y conocimiento sobre el uso de la tarjeta de crédito de las personas entrevistadas en la República de Guatemala, dando resultados que deberían preocupar a las instituciones bancarias del país.

A partir del año 2001, el uso de las tarjetas de crédito en la República de Guatemala aumentó a un consumo de casi cinco mil millones de quetzales, según un estudio del Centro de Investigaciones Económicas Nacionales CIEN. En el documento titulado “Análisis del efecto de la intervención de las tasas de interés por parte del estado en el mercado de tarjetas de crédito”, se señala que en el país el uso de dichas tarjetas ha aumentado durante los últimos años.

En el marco de los hallazgos encontrados, los resultados algunos de los resultados ponen en evidencia la falta de conocimiento en el uso de las tarjetas de crédito en la República de Guatemala por parte de los tarjetahabientes, este resultado es alarmante ya que es un factor que contribuye al endeudamiento excesivo.

Este endeudamiento de los tarjetahabientes es beneficioso para las instituciones bancarias ubicadas en la República de Guatemala ya que generan ganancias de los jugosos intereses que cobran a sus clientes, obviamente no todos los clientes tienen esta situación, pero una gran parte si sufre las consecuencias del mal uso de su tarjeta de crédito.

Uno de los resultados es muy importante, no por saber qué tipo de conocimiento tienen las personas con tarjeta de crédito en Guatemala, sino por ser una respuesta que puede crear controversia, este resultado es el tipo de género de las personas encuestadas, el resultado muestra paridad entre hombres y mujeres, por lo que se puede tener la certeza de que las siguientes respuestas no se verán sesgadas o dictadas por un género en específico.

Analizando a detalle los resultados obtenidos en la encuesta, se puede obtener mucha información sobre los hábitos de consumo de las personas que tienen tarjeta de crédito en la República de Guatemala, con dicha información se podrá plantear una solución para una optimización de recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo para una gestión administrativa y financiera productiva de las personas individuales en Guatemala.

Se preguntarán de que nos sirve saber ¿qué tipo de tarjeta de crédito tienen las personas en la ciudad de Guatemala? Esta pregunta es clave, ya que de esto depende que la persona pueda utilizar su tarjeta y aprovechar al máximo sus beneficios; como se puede observar en la gráfica número cuatro, el sesenta y cuatro por ciento de los guatemaltecos tienen una tarjeta de crédito marca visa, el veintinueve por ciento tiene mastercard y el siete por ciento restante tienen otras marcas, analizando esta gráfica en conjunto con la gráfica número catorce, podemos guiar a los clientes a una óptima utilización de su tarjeta de crédito.

Las personas que poseen una tarjeta de la marca visa, la pueden utilizar sin ningún inconveniente en el supermercado, esto debido a que por lo general, este tipo de consumos debe estar en el presupuesto mensual de cada persona y se asume que tiene cierta cantidad apartada para este rubro y dicha cantidad la usará para pagar lo que consuma, la persona utiliza la tarjeta de crédito con el fin de no llevar grandes cantidades de efectivo y al pagar con la tarjeta obtiene algunos beneficios adicionales que le otorga el banco que le emitió la tarjeta, estos pueden ser millas, puntos, cash back, etc.

Este tipo de hábito por parte de los tarjetahabientes puede replicarse en otros comercios, siempre y cuando tengan presupuestada la compra.

Las tarjetas de la marca visa, por lo general cobran el doble de interés que las marca mastercard, por lo que se recomendaría al tarjetahabiente a no utilizarlas como medio de financiamiento, al referirnos a financiamiento, no nos referimos a los cincuenta y cuatro días que puede tener una tarjeta, si no a extra financiamientos que el banco otorga en efectivo, estos funcionan como una especie de micro préstamo, pero ojo, el dinero que se le brinda al cliente, como su nombre lo indica es “extra” al límite inicial de su tarjeta, es decir, si su límite es de Q1,000.00, la persona puede solicitar un extra financiamiento por Q.1,250.00 es decir un veinticinco por ciento más del límite de la tarjea, esto por un plazo de tres, seis o doce meses a cierta tasa de interés.

El fin de este ejemplo, es hacer ver a los tarjetahabientes que si necesitan financiarse con una tarjeta de crédito, lo deberían hacer con una tarjeta marca mastercard, independientemente del banco que se la otorgue, la tasa de interés siempre será la mitad de lo que cobra la marca visa. Esto no significa que las tarjetas mastercard no se puedan utilizar para ir de compras al supermercado, también las puede utilizar el cliente para ese tipo de consumos.

Otro dato importante proporcionado por la encuesta, es el tiempo que tienen de tener una tarjeta de crédito las personas, siendo los rangos de seis a diez años y más de diez años los que acaparan la gráfica, sumando entre ambos un sesenta y un por ciento, este dato es alarmante, ya que sabiendo que la mayoría de tarjetahabientes tienen más de cinco años de tener la tarjeta, muchos no saben cuál es la tasa de interés de su tarjeta, tampoco cuando es su fecha de corte y pago, no saben usar los días de financiamiento, ni los beneficios que le ofrece la tarjeta.

Esta falta de conocimiento es sería ya que puede parecer que si el tarjetahabiente no sabe cuál es la fecha de corte y pago de su tarjeta no pasará nada, esto no es así, pasará todo lo contrario, al no saber cuándo es la fecha de corte de la tarjeta, el usuario no podrá utilizar de una forma adecuada sus días de financiamiento y al no saber su fecha de pago, el usuario estará pagando intereses por no pagar a tiempo.

En el peor de los casos, los tarjetahabientes al no pagar a tiempo la tarjeta de crédito pueden caer en situación morosa, esto es muy perjudicial, ya que deberá pagar los intereses normales y también deberá pagar los intereses moratorios, esto también generará que el record crediticio se vea afectado; al aparecer una situación morosa en el record crediticio del tarjetahabiente, este ya no podrá solicitar un préstamo, extra financiamiento o cualquier solicitud crediticia tan fácilmente, ya que su información reflejará que no es un buen pagador y por ende, la institución puede rechazar su solicitud o simplemente otorgarle un monto muy bajo que lejos de ayudar al cliente en algo, lo perjudicará pues no es suficiente para solventar su necesidad.

Amarrado a lo anterior, se suma un treinta y cinco por ciento de tarjetahabientes que dijeron no saber cuál es la tasa de interés que le cobra el banco en la tarjeta de crédito que les otorgo, al no saber cuál es dicha tasa, no podrán utilizar y aprovechar al máximo los beneficios que la tarjeta de crédito brinda.

Referente a la experiencia que han tenido los tarjetahabientes en el uso de la tarjeta de crédito, la mayoría de usuarios dijo haber tenido una experiencia regular, esto puede ser causa de varios factores como: desconocer los beneficios de la tarjeta de crédito, no poder utilizarla en cualquier lugar, no tener el límite adecuado, no tener la categoría de tarjeta que esperaba, etc., este tipo de experiencia perjudica mayormente al banco emisor, pues el tarjetahabiente al no estar satisfecho con su tarjeta de crédito, simplemente deja de utilizarla o la utiliza muy pocas veces.

Los días de financiamiento pueden llegar a ser un dolor de cabeza para los tarjetahabientes que los quieren aprovechar, esto debido nuevamente a la falta de conocimiento financiero, la mayoría de los encuestado no sabe cómo utilizar los días de financiamiento de su tarjeta de crédito, desconocer la fecha de corte y pago es una de las causas de no saber cómo aprovechar los días de financiamiento, otra causa puede ser simplemente que el tarjetahabiente no entienda o se le complique el entendimiento de este punto.

Otro dato importante e increíble, es que la mayoría de personas encuestadas coinciden en que el límite de crédito otorgado por el banco en su tarjeta es muy alto (51%), lo que nos hace suponer que los bancos o algunos de ellos en la República de Guatemala están otorgando límites de crédito que no concuerdan con la capacidad de pago de sus clientes. Estos límites extra-orbitantes pueden

ocasionar endeudamientos muy altos e imposibles de pagar ya que los ingresos de los tarjetahabientes no son suficientes para solventarlos.

Esto provocará el mismo efecto que mencionamos anteriormente, los clientes entraran en situación morosa y su record crediticio se verá afectado. Para que un cliente pueda limpiar su record, deben pasar de entre tres y cinco años sin que el cliente caiga en moras de ningún tipo, es decir, moras por préstamos, por extra financiamientos, por cuotas, etc.

Referente al tema de beneficios, la mayoría de personas encuestadas dijo no conocer los beneficios que le ofrece la tarjeta de crédito, ya sea por beneficios brindados por la marca de su tarjeta o beneficios que su banco emisor le otorga por el uso de la tarjeta. Los beneficios que la marca de la tarjeta ofrece, no afectan al banco emisor, ya que la marca absorbe todos los gastos si el usuario utiliza alguno de sus beneficios, por ejemplo, la protección de compra, este beneficio que otorga la marca de la tarjeta funciona de la siguiente forma: si una persona compra un televisor de cincuenta pulgadas en la tienda Todo para tu Hogar por un costo de Q.4,000.00 y a la semana siguiente se percata que en la tienda Super Descuentos el mismo televisor, de la misma marca y tamaño tiene un costo de Q.3,200.00, este puede comunicarse al centro de atención telefónica de la marca de su tarjeta de crédito e indicar que quiere aplicar el beneficio de protección de compra.

La marca de la tarjeta realizará una investigación y si confirma que lo que el cliente reporto, esta procede a reembolsarle la diferencia al tarjetahabiente, en este caso sería la cantidad de Q.800.00. Este y muchos beneficios más ofrecidos por la marca aplican únicamente si el tarjetahabiente paga la totalidad del artículo con la tarjeta de crédito, de lo contrario la marca no procederá.

Ahora bien, los beneficios que el banco ofrece por utilizar las tarjetas de crédito sin importar la marca que el tarjetahabiente tenga, le generan gastos adicionales ya que este debe negociar hasta llegar a un acuerdo con uno o varios establecimientos con el fin de conseguir un descuento o regalo para sus usuarios de tarjeta de crédito. Por ejemplo, el famoso descuento de cierto porcentaje en combustible al pagar con la tarjeta de crédito, en este caso la estación de servicio no pierde dinero al otorgar dicho descuento, ya que el banco lo absorbe y se lo reintegra a fin de mes.

Es por ello que los bancos de la República de Guatemala o algunos de ellos, prefieren no dar a conocer los beneficios de las tarjetas de crédito con el fin de no tener gastos adicionales. Por otra

parte, hay bancos que si promocionan los beneficios de sus tarjetas de crédito, esto debido a que por lo general estos bancos si analizan a sus clientes antes de otorgarles una tarjeta de crédito, dependiendo del resultado, así será el límite de crédito otorgado, esto con el fin de cuidar la economía de sus clientes y cuidar la cartera de moras, en pocas palabras, logran encontrar un equilibrio ganar tanto para ellos como para sus clientes.

El servicio al cliente que proveen los bancos a sus tarjetahabientes no es el adecuado según indica la mayoría de personas encuestadas, el cincuenta y seis por ciento dice que pueden mejorar, a esto sumado el nueve por ciento de clientes que dijeron que el servicio era malo, nos da como resultado un sesenta y cinco por ciento de clientes que no están satisfechos con la atención que les brinda el banco, esto es un gran número y se debe tomar en cuenta ya que al final del día, los bancos se deben a sus clientes y mantenerlos satisfechos beneficiará su negocio.

Por último pero no menos importante, se podría decir que prácticamente por unanimidad, la mayoría de las personas encuestadas en la República de Guatemala dijo no haber recibido ningún tipo de capacitación por parte del banco que le otorgo la tarjeta de crédito, el noventa y siete por ciento de los encuestados no tuvieron una guía u orientación de cómo funciona una tarjeta de crédito ni de como poder utilizarla, simplemente le entregaron la tarjeta a sus clientes sin importarles si estos pudieran caer en deudas muy altas. Es muy claro que ninguno de los bancos que operan en la República de Guatemala se interesa por proporcionar educación financiera a sus tarjetahabientes.

### 3.3 Conclusiones

En la actualidad, el grado de conocimiento de las personas encuestadas en la República de Guatemala sobre el uso, beneficios y funcionamiento de la tarjeta de crédito es deficiente, ya que se pudo determinar que gran parte de los tarjetahabientes no conocen temas básicos de su tarjeta de crédito, tales como las fechas de corte y pago, que tasa de interés le cobra la misma, días de financiamiento, situación que se convierte en algo alarmante, pues es un detonante para que el usuario adquiera deudas y al no contar con el conocimiento real, la misma aumente mes a mes. Para ello es necesario erradicar las malas prácticas de consumos y esto se logrará únicamente educando financieramente a cada tarjetahabiente.

Se logró determinar que la mayor necesidad de los usuarios de tarjeta de crédito en la República de Guatemala es realizar compras de la canasta básica, un cuarenta y nueve por ciento realiza sus compras quincenales o mensuales principalmente en los supermercados. El segundo motivo por el cual las personas solicitan una tarjeta de crédito es para financiarse, lo cual es alarmante ya que el cincuenta y seis por ciento de las personas encuestadas dijo no saber cómo funcionan los días de financiamiento en su tarjeta.

Se determinó que utilizando un adecuado y eficiente sistema de capacitaciones y entrega de material educativo sobre finanzas y el uso de la tarjeta de crédito por parte de las instituciones bancarias de la República de Guatemala, los tarjetahabientes podrán utilizar su tarjeta de crédito de una forma segura, reemplazando las malas prácticas de consumo que tenían, consumirán sin temor a contraer deudas extra-orbitantes, esto beneficiará tanto a los bancos del sistema como a los clientes, ya que podrán realizar más compras con sus tarjetas y los bancos obtendrán ganancias de esas compras y podrán reducir sus carteras en mora.

## Referencias

### Bibliográficas

1. Daza, Jose (2014) *Las tarjetas de crédito y la cultura financiera crediticia en Sucre*. Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Facultad de Contaduría Pública y Ciencias Financieras, calle Grau N° 117, Sucre, Bolivia.
2. Gullelmotti, Gerardo (2017) *Defensoría del Pueblo*, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Guía Básica de Derechos, Tarjetas de Crédito P.3, atención al vecino av. Belgrano 673, Argentina.
3. Maya, L. (2015). *Definición de un modelo para la planeación financiera personal aplicado al caso Colombiano*. (Tesis Posgrado). Universidad Nacional de Colombia. Medellín, Colombia.
4. Núñez Lozano, Pablo Luis (1996) *La Tarjeta de Crédito*. Universidad de Sevilla, Departamento de Derecho Mercantil, Sevilla, España.
5. Pulido Aragón, Diego (2020) *Mis Huellas, Memorias de un Banquero*. Edición: Hurtado Ediciones, Guatemala.
6. Ruiz, A. y Bergés. (2002). *El nuevo paradigma de las finanzas personales*. Bolsa de Madrid.

### Digitales

1. Superintendencia de Bancos de Guatemala SIB. (2021) Recuperado de [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt)
2. Superintendencia de Bancos de Guatemala SIB . (2021) ABC de Educación Financiera. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf>
3. Banco Industrial, S.A. (2021) Recuperado de <https://www.corporacionbi.com/gt/bancoindustrial/tarjetas-personales>

4. Prensa Libre. (2020) El buen uso de las tarjetas de crédito. Recuperado de <https://www.prensalibre.com/opinion/columnasdiarias/el-buen-uso-de-la-tarjeta-de-credito/>
5. Banco de Guatemala. (2021) Recuperado de <https://www.banguat.gob.gt/page/banguat-educa>
6. Economipedia. (2016) 10 Pasos para gestionar nuestras finanzas. Recuperado de <https://economipedia.com/actual/diez-pasos-para-gestionar-nuestras-finanzas.html>
7. Bi Credit. (2017) ¿Qué es una tarjeta de crédito? Recuperado de <https://blog.corporacionbi.com/educacion-financiera/blog/que-es-tarjeta-credito-cuales-son-beneficios>
8. Librería virtual Banco Industrial, S.A. (2021) Recuperado de <https://blog.corporacionbi.com/libreria>

## **Anexos**

## Anexo 1



¿Es buena la optimización de los recursos crediticios bancarios como elemento de apoyo para la gestión administrativa y financiera productiva de las personas individuales en Guatemala?

1. Sexo
  - Masculino
  - Femenino
2. Edad
  - De 20 a 30 años
  - De 31 a 40 años
  - De 41 a 50 años
  - Más de 50 años
3. ¿Tiene alguna tarjeta de crédito? (si su respuesta es NO, favor finalizar la encuesta)
  - Si
  - No
4. ¿Qué tipo de tarjeta de crédito tiene?
  - Visa
  - Mastercard
  - Otra
5. ¿Cuánto tiempo tiene de tener la tarjeta de crédito?
  - Menos de un año
  - De 1 a 5 años
  - De 6 a 10 años

- Más de 10 años
6. ¿Conoce cuál es la tasa de interés que le cobra la tarjeta de crédito?
- Si
  - No
7. ¿Cuál ha sido su experiencia en el uso de su tarjeta de crédito?
- Mala
  - Regular
  - Buena
8. ¿Sabe cuál es la fecha de corte y pago de su tarjeta de crédito?
- Si
  - No
9. ¿Sabe cómo utilizar los días de financiamiento que le ofrece su tarjeta de crédito?
- Si
  - No
10. Si alguien le pregunta ¿cómo funcionan los días de financiamiento de una tarjeta de crédito, podría explicarlo?
- Si
  - No
11. ¿El banco que le otorgo la tarjeta de crédito le dio algún tipo de capacitación sobre el manejo de la misma?
- Si
  - No
12. ¿Qué opina del límite de crédito que le otorgaron en la tarjeta de crédito?
- Es muy bajo
  - Es el adecuado
  - Es muy alto
13. ¿Conoce los beneficios que le ofrece su tarjeta de crédito?
- Si

- No

14. ¿Para qué tipo de consumos utiliza la tarjeta de crédito?

- Supermercado
- Diversión
- Financiarse
- Otros

15. ¿Qué opina del servicio al cliente de la tarjeta de crédito que le proporciona su banco?

- Es malo
- Puede mejorar
- Es bueno
- Es excelente