

**UNIVERSIDAD CAPITAN GENERAL GERARDO BARRIOS
FACULTAD DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE E
MPRESAS**



**TRABAJO PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO (A) EN:
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

TEMA:

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA CAPACIDAD DE
ADMINISTRACIÓN DE LAS FINANZAS PERSONALES EN LOS
USUARIOS DE CRÉDITOS DEL DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL**

PRESENTADO POR:

**LIC. IRIS AZUCENA RODRÍGUEZ GIRÓN
ING. ALEXI ARNOLDO ROMERO MELGAR
ING. GUILLERMO ANTONIO APARICIO PAZ**

ASESOR (A):

ING. CORINA MARGARITA SOLÓRZANO VANEGAS

SAN MIGUEL, 26 DE NOVIEMBRE DE 2020

GENERALIDADES

MSC. LICDO. JOSÉ SALVADOR ALVARENGA RIVERA
RECTOR

MSC. LICDO. NAPOLEÓN ALBERTO RÍOS-LAZO ROMERO
FISCAL

MSC. LICDO. MIGUEL ANTONIO FLORES CASTRO
DECANO

DEDICATORIA:

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos la fortaleza para culminar este proceso.

A nuestra familia, por ser el pilar fundamental y la inspiración para seguir adelante, de manera muy especial a nuestros hijos(as), gracias a ustedes por entender y darnos el tiempo para lograr esta meta en nuestras vidas. A todos infinitas gracias

A nuestros hermanos(as) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS:

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres que hicieron de nosotros personas de bien y capaces de aportar a la sociedad, gracias a los principios y valores que formaron en cada uno de nosotros, y por ser ellos quienes nos mostraron el camino de cómo se lucha por la meta que se quiere alcanzar.

A nuestros hijos(as) y esposas por ser inspiración para nosotros y darnos la oportunidad de enseñarles que se vale soñar y que los sueños si se persiguen se cumplen.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Gerardo Barrios, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestro nivel académico, de manera especial, a la Ingeniero y Master Corina Margarita Solórzano Vanegas, asesora de nuestro proyecto de investigación, quien nos ha guiado con su sabiduría, conocimiento y rectitud como docente, y a todas las personas que formaron parte de nuestro estudio de investigación.

Licda. Iris Azucena Rodríguez Girón

Ing. Alexi Arnoldo Romero Melgar

Ing. Guillermo Antonio Aparicio Paz

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
CAPÍTULO I.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Delimitación.....	6
1.3. Enunciado del Problema.....	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos.....	10
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes históricos.....	11
2.2. Elementos teóricos.....	14
✓ El ahorro.....	17
2.2.1. Quienes ahorran en el pasado.....	18
2.2.2. Sobreendeudamiento.....	18
2.2.5. Presupuesto familiar/personal.....	22
2.2.5.1. Ingresos.....	22
2.2.5.2. Gastos.....	22
2.2.5.2.1. Gastos fijos.....	23
2.2.5.2.2. Gastos Corrientes.....	23
2.2.5.2.3. Gastos ocasionales.....	23
2.2.6. Financiación/crédito.....	23
2.2.7. Morosidad.....	23
2.3. Definición y Operacionalización de Términos Básicos.....	24
2.3.1. Género.....	24
2.3.2. Datos muestran brecha de género en manejo de finanzas personales.....	26
2.3.3. Nivel académico.....	27
2.3.4. Educación Financiera.....	27
2.3.4.1. Bajos niveles de alfabetización financiera.....	27

2.3.4.2.	La situación en América Latina	28
2.3.5.	Lugar de Origen.....	29
2.4.	Preguntas de Investigación e Hipótesis.....	30
CAPÍTULO III	32
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1.	Diseño de la Investigación	32
3.2.	Investigación cuantitativa	33
3.2.1.	Enfoque de la Investigación.....	34
3.3.	Población	34
3.4.	Muestra	34
3.4.1.	Muestra	34
3.5.	Técnicas de Recolección de Datos	35
3.6.	Recolección de Datos.....	36
3.6.1.	La Encuesta	36
3.7.	Etapas de la investigación.....	37
3.8.	Herramientas para los Procedimientos de Datos.....	38
3.8.1.	Tabulación de datos:.....	38
3.8.2.	Análisis de los datos	39
3.8.3.	Interpretación de resultados:	39
CAPÍTULO IV	40
4.	HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION.....	40
4.1.	Presentación y discusión de resultados	40
4.2.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
CAPÍTULO V	87
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
Conclusiones y recomendaciones	87
5.1.	Conclusión.....	87
5.2.	Recomendaciones.....	88
ABREVIATURAS UTILIZADAS	90
BIBLIOGRAFIA	93
ANEXOS	95

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES USUARIOS DE CREDITO DEL
DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL 95

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de créditos en el departamento de San Miguel, El Salvador. Históricamente, los países a nivel mundial se enfocan en contribuir a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, mediante la provisión de recursos y servicios que impacten de forma positiva las condiciones de vida, para ello uno de los elementos fundamentales es la administración eficiente de los recursos, entre ellos los recursos económicos y financieros, que son determinantes para el progreso de la sociedad.

La constitución de la Republica de El Salvador en su artículo uno, reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común. En consecuencia, el gobierno despliega todo su aparato estatal a cumplir fielmente este mandato constitucional. Sin embargo, cuando la producción de un país no alcanza para abastecer a su población de los recursos que garanticen una vida digna, recurre principalmente a la adquisición de deuda externa (Fondos internacionales) y deuda interna privada (Fondo de pensiones), con el propósito de mejorar la prestación de los servicios básicos de su población. El gobierno de El Salvador, en la búsqueda de mejorar las condiciones de vida de su población ha recurrido a la adquisición de deuda, que para el cierre de diciembre de 2019 representa el 70.2% del Producto Interno Bruto (PIB) datos publicados por el Banco Central de Reserva (BCR).

Según la revista Forbes publicada el 3 de abril de 2020, estima que la crisis sanitaria provocada por el coronavirus (COVID-19) ha generado que las proyecciones de crecimiento económico del El Salvador y del mundo en general van a sufrir cambios drásticos. El Banco Central de Reserva en su primera estimación señala que la economía puede caer hasta un 4% lo que puede generar una recesión económica. El Salvador para poder enfrentar la pandemia la Asamblea Legislativa autorizó al Gobierno emitir títulos valores a la suscripción de préstamos hasta por 2,000 millones de dólares. Por lo tanto, los niveles de deuda pueden llegar hasta el 90% del PIB. Es decir, que por cada 100 dólares que se producirían en El Salvador 90 dólares serian deuda. Esto indica que se debe de gestionar o desarrollar una mayor capacidad de administración de las finanzas del Estado. Lo antes expresado es similar a los niveles de deuda que presentan los salvadoreños, expresando a continuación resultados de estudios realizados por la

empresa consultora Fisherman Health Management, que demuestra que la mayor parte de las familias salvadoreñas está en crisis financiera (quebrada) o están a punto de incurrir en ese nefasto estado.

De acuerdo con el sondeo, el 30% de las familias salvadoreñas está quebrada; el 40% está a punto de entrar a un proceso de quiebra, y aún no se han dado cuenta; otro 20% gasta exactamente lo que gana, y no les quedan ingresos para ahorrar; y solo el 10% de las familias se puede considerar que está solvente. Por su parte, el presidente de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Salazar, afirma que un consumidor bien informado será más responsable con el manejo de sus finanzas. También la empresa consultora Fisherman expresó que los salvadoreños deben modificar sus hábitos de consumo y conocer el manejo de los distintos productos financieros, para no crear deudas innecesarias. También, es importante hacer notar que la pandemia por el COVID-19, va a generar que los niveles de endeudamiento crezcan y lleguen a ser insostenibles.

En concordancia con lo anterior, se consideró determinante identificar los principales factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales en los usuarios de créditos. El estudio, se realizó con el propósito que las personas que hacen uso del crédito y préstamos administren de mejor manera sus recursos, y puedan incrementar sus utilidades que posteriormente podrán ser invertidas en la actividad que desempeñan y generar fuentes de empleos que dinamicen la economía familiar, local y nacional.

En consideración con la información presentada en los párrafos anteriores, se planteó la realización de un estudio que identificó los principales factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito en el departamento de San Miguel. Lo antes expresado, se ejecutó con el objetivo de proporcionar conocimiento y herramientas que los usuarios de créditos pueden aplicar en la administración de sus finanzas al momento de adquirir una deuda. Por lo tanto, las variables que se consideraron en el presente estudio están relacionadas con la edad, el género, nivel académico, lugar de origen y la educación financiera de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel. El proyecto de investigación se realizó considerando la estructura metodológica, proporcionada por la Universidad Gerardo Barrios, para proyectos de investigación científica.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Situación problemática

El Salvador alcanzó en el año 2019 una deuda pública total de \$ 20,311 millones de dólares de los Estados Unidos de América, la cifra, más alta que ha tenido en su historia y que evidencia un acelerado endeudamiento en los últimos cinco años. Es decir, que El Salvador tiene un nivel de endeudamiento del 70.2% respecto al Producto Interno bruto (PIB).

De acuerdo con los más recientes datos del Banco Mundial, El Salvador es el cuarto país en América Latina con más endeudamiento, solo precedido por Venezuela, Argentina y Brasil. El analista Económico Claudio Rosa afirmó que se debe terminar con el endeudamiento para pagar gastos corrientes y sugiere que la nueva deuda debe ser solamente para inversión, ya que si se está muy endeudado se pagan más intereses.

A nivel de deuda de los salvadoreños según la empresa consultora Fisherman Health Management. Entre enero de 2017 y octubre del año 2018 se emitieron 69,218 nuevas tarjetas de crédito lo que representa un aumento del 8.7% en ese periodo. Los salvadoreños manejan un total de 793,141 tarjetas de crédito en las que acumulan una deuda de \$1,078 millones a octubre del año 2018, según datos de la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador. Este nivel de deuda es equiparable con los intereses que paga el Estado por la deuda externa. (elsalvador.com, 2018).

En 2017 circulaban 723,923 tarjetas de crédito, pero al cierre del 2018 el número es de 793,141 en las que los bancos han otorgado un monto de crédito por \$2, 577, 324,114.94, dólares de los Estados Unidos de América que está disponible para el uso financiero de los salvadoreños. Pero, además, esto ha implicado un aumento en el número de deudores. Según las estadísticas, el total de salvadoreños que han acumulado una deuda financiera a través de las tarjetas de crédito creció a 387,054, un 9.8% con respecto a enero de 2017 cuando se contabilizaban 348,987. Esto significa que cada uno de estos deudores tiene al menos dos tarjetas de crédito. (Molina, 2018).

Y es justamente este endeudamiento lo que ha llevado a más de 1,098 personas en el año 2018 a recurrir a la Defensoría del Consumidor para buscar asistencia legal o asesoría. De 3,150 atenciones brindadas por la Defensoría, 1,098 son por sobreendeudamiento. Según la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) en su informe de agosto de 2019, los préstamos a personas (para consumo) sumaron \$4,377 millones; es decir, un tercio del total de la deuda de otros sectores.

Para Fisherman los salvadoreños deben modificar sus hábitos de consumo y conocer el manejo de los distintos productos financieros, para no crear deudas innecesarias. Conociendo el panorama económico de El Salvador y de sus habitantes, se consideró que es imperante fortalecer en la población salvadoreña el conocimiento para mejorar la capacidad de administración de las finanzas personales, y específicamente en aquellos factores que deben considerar al momento de adquirir una deuda mediante un crédito o un préstamo. Estos factores administrativos, permitirán que los usuarios de servicios financieros tomen decisiones informadas.

En la administración de las finanzas personales y el uso del crédito, también se identificó que las mujeres juegan un papel muy determinante en la administración de los recursos. Por lo tanto, la comisión europea aprobó la propuesta de ley (European Commission) en noviembre del 2012. Su texto exige a las grandes empresas cotizadas contar con un 40% de mujeres en su Consejo. A principios del 2012 esta cifra era únicamente el 13.7% y el objetivo del 40% de presencia de mujeres en los Consejos de Administración tendrá que ser alcanzado en 2020. Podemos apreciar que los países más desarrollados han identificado que las mujeres juegan un papel muy determinante en la administración eficiente de los recursos y han tomado acciones de ley para darles importancia.

(Byrnes et al., 1999; Kepler y Shane, 2007) demuestran que las mujeres tienden a tomar menos riesgos, es decir, son más conservadoras que los hombres. La educación y pensamiento tradicionalmente inculcados a las mujeres en la tarea de proteger y educar a los hijos puede ser la causa del incremento de su sensibilidad a las pérdidas y su mayor aversión al riesgo, lo que ha provocado una mayor preocupación y prudencia acerca de cuestiones financieras relacionadas con la planificación de la jubilación, los salarios o la acumulación de riqueza (Newcomb y Rabow, 1999).

Según la revista Estilo de Vida agosto 2016. Hombres y mujeres le dan distintos manejos al dinero. ¿Por qué? La concepción popular es que el hombre es mejor administrador que la mujer, y que por esto cumple roles en altos cargos públicos y de gran responsabilidad. La mujer, mientras tanto, debe cumplir con su papel de mamá y ama de casa por “convicción”. La mujer está dispuesta a administrar de una mejor manera los recursos por naturaleza, es la que controla y hace rendir la economía de la familia. Ella cumple su papel a cabalidad en temas de responsabilidad y organización porque hay un estamento que depende de ella.

Desde la perspectiva de género se puede inferir que, aunque las mujeres son más pasionales en sus compras, tienen un adecuado manejo de las finanzas y buscan optimizar. Ahorrar y hacer sacrificios de vez en cuando son los secretos de un buen manejo de los recursos. Lo anterior demuestra que existen estudios que comparan las habilidades de administración y toma de decisiones de las mujeres en contraposición de los hombres. Sin embargo, a nivel de administración de las finanzas personales por género en nuestro país no se conoce, esto representó una relevancia muy importante para el estudio de la variable de género.

Otra de las variables a evaluar en el estudio fue la educación financiera por parte de los usuarios de créditos o préstamos, ya que esto es parte de la administración de las finanzas personales, porque según el Banco Central de Reserva 2016, el 62% de los salvadoreños no destina ninguna parte de sus ingresos al ahorro y para poder hacerlo, un 13.20% tiene que prescindir de realizar actividades de recreación.

Durante 2019, El Salvador recibió US\$5,650.2 millones en concepto de remesas familiares, con un crecimiento de 4.8% equivalente a US\$259.4 millones adicionales respecto al año anterior, informó el Banco Central de Reserva. La mayoría de las remesas provinieron desde Estados Unidos, país que en 2018 albergó a 2, 306,774 personas de origen salvadoreño según United States Census Bureau. Asimismo, el (BCR) reporta que del total de remesas que se reciben solo se ahorra el 2%. (Informe Estadístico Remesa Familiares El Salvador BCR, 2020).

Según la Superintendencia del Sistema Financiero, el ingreso de remesas a El Salvador y específicamente en el Departamento de San Miguel, recibió de enero a diciembre de 2019 una cifra muy importante que se ve reflejada en la siguiente matriz.

DATOS DE REMESAS RECIBIDOS EN EL SALVADOR													
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Zona
\$398.01	\$404.90	\$492.13	\$478.95	\$505.56	\$462.94	\$484.73	\$471.08	\$458.63	\$482.89	\$457.85	\$551.30	\$5,648.97	
\$67.01	\$67.54	\$81.66	\$79.57	\$84.47	\$77.58	\$81.40	\$79.28	\$77.56	\$81.14	\$77.06	\$92.29	\$946.56	Occidente
\$146.07	\$147.24	\$176.65	\$170.51	\$179.67	\$168.79	\$178.55	\$174.35	\$170.24	\$180.02	\$171.51	\$205.22	\$2,068.82	Central
\$47.21	\$48.73	\$59.11	\$58.47	\$62.31	\$55.97	\$58.91	\$57.03	\$54.91	\$57.94	\$54.38	\$65.35	\$680.32	Paracentral
\$127.47	\$131.12	\$162.31	\$158.38	\$166.42	\$149.03	\$153.74	\$148.64	\$144.67	\$151.11	\$142.81	\$174.10	\$1,809.80	Oriente
\$10.25	\$10.27	\$12.40	\$12.02	\$12.69	\$11.57	\$12.13	\$11.78	\$11.25	\$12.68	\$12.09	\$14.34	\$143.47	Recargas
\$47.71	\$48.55	\$59.68	\$57.55	\$60.57	\$54.69	\$56.68	\$54.56	\$53.12	\$56.68	\$53.39	\$64.30	\$667.48	San Miguel

(Informe Estadístico Remesa Familiares El Salvador BCR, 2020)

La matriz anterior refleja las remesas recibidas por El Salvador en el 2019, las que ascendieron a \$5,648,96 millones, lo que representa un 20% del Producto Interno Bruto (PIB) de El Salvador y la zona oriental recibe \$1,809.80 millones y representa el 32% del total de remesas recibidas por el país. Asimismo, San Miguel recibió \$667.48 millones en el 2019 y representa el 12% sobre el total del país y el 37% del total recibido por la zona oriental. También, la población del departamento de San Miguel es de 478,792 habitantes. Por lo tanto, al conocer los datos antes planteados se evidencio la necesidad de fortalecer la administración de las finanzas personales de los usuarios de servicios financieros, para que estos recursos sean mejor aprovechados por la población del departamento de San Miguel. En este sentido el estudio buscó identificar los factores que inciden en la capacidad de la administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel.

Al Conocer el panorama económico de El Salvador y de sus habitantes, se consideró la importancia de fortalecer en la población salvadoreña el conocimiento sobre la administración de las finanzas personales, y específicamente en aquellos factores que deben considerarse al momento de adquirir una deuda mediante un crédito o un préstamo. Estos factores administrativos, permitirán que los usuarios de servicios financieros tomen decisiones informadas. Las aseveraciones anteriores, dejaron de manifiesto la importancia que los usuarios de servicios financieros y especialmente el crédito, dispongan del conocimiento adecuado sobre los factores que inciden en la

administración eficiente y segura de las finanzas personales. En este sentido, el estudio se orientó a dichos factores.

En concreto la problemática se centró en identificar los principales factores que inciden en la capacidad de la administración de las finanzas personales y para ellos se consideraron las siguientes variables: nivel académico, edad, género, lugar de origen y educación financiera. Los usuarios de créditos que hacen uso de servicios financieros tales como el crédito, préstamos, inversión, ahorro y seguros, los adquieren para satisfacer sus necesidades de recursos; desconociendo en la mayoría de usuarios las características y consecuencias de estas deudas, sobre todo cuando existen retrasos en los periodos de pago establecidos contractualmente, en el caso de un crédito o préstamo, este desconocimiento representa el pago de multas. Por lo tanto, la capacidad de administración de las finanzas personales requiere de una buena gestión y toma de decisiones inteligentes, frente a cualquier tipo de endeudamiento que afecte a futuro los ingresos, el patrimonio y la salud mental de las personas.

En la actualidad las instituciones que prestan servicios financieros ofrecen mucha facilidad para acceder a sus productos, esto nos lleva a preguntarnos ¿Cuáles son los factores determinantes que las personas deben de conocer al momento de adquirir un crédito o un préstamo? y ¿cuál será el nivel óptimo de endeudamiento que no represente problemas de pago oportuno? y más aún, ¿tengo la capacidad económica y financiera para hacerle frente a este compromiso?

El Banco Mundial mencionó en abril de 2018, que la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad para las autoridades, por órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial. En este sentido, los veinte países más poderosos del mundo (G-20) han determinado que la inclusión financiera es un factor que impacta en siete de los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible (ODS). A medida que los países han acelerado sus esfuerzos con miras a la inclusión financiera, ha quedado en evidencia que ellos enfrentan obstáculos similares que les impiden avanzar. Estos obstáculos comprenden, garantizar que el acceso a los servicios financiero llegue a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales. También, es importante aumentar la capacidad y los conocimientos financieros de los ciudadanos, para que puedan entender los diferentes servicios y productos financieros y

con ello romper la brecha de oportunidades para todos. Además, en los sectores urbanos el uso del crédito se ha intensificado en los diferentes estratos y entre ellos el gremio de profesionales. Estos últimos tienen mayor acceso a los servicios financieros y entre ellos el crédito, volviéndose imprescindible el conocimiento de los factores que inciden en la buena capacidad para administrar eficientemente sus recursos financieros. (La inclusión financiera, 2020).

Lo anterior sí bien es muy importante para el desarrollo de las dinámicas económicas de los ciudadanos, esto también puede representar un problema de sobre endeudamiento, si estos no identifican los principales factores que inciden en la capacidad de administración, para tomar decisiones inteligentes frente a las finanzas personales. Es por ello, que se realizó la investigación para identificar los principales factores que inciden en la administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito en el departamento de San Miguel. Por lo tanto, las variables de estudio que se propusieron en la investigación están relacionadas con el género, edad, el lugar de origen (Urbano/Rural), la educación financiera y el nivel académico.

1.2. Delimitación.

El presente estudio de investigación se delimito a partir de los siguientes aspectos.

- a. **Delimitación Espacial:** la investigación se realizó con usuarios de créditos en el departamento de San Miguel, El Salvador.
- b. **Delimitación Temporal:** se realizó en un tiempo de trabajo de seis meses comprendidos entre los meses de enero a julio del año dos mil veinte (2020).
- c. **Delimitación Temática:** se realizó en la identificación de los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito.

1.3. Enunciado del Problema.

¿Cuáles son los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales, en los usuarios de créditos del Departamento de San Miguel?

1.4. Justificación.

El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamos en forma gradual mediante el pago de cuotas o en un solo pago y con interés adicional que compensa a quien presta por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

El propósito del crédito es ayudar a crear valor porque permite financiar algo que aumente la riqueza de una persona o una empresa, también puede usarse para financiar estudios entre otros. Además, los créditos pueden usarse para actividades no productivas y productivas generadoras de valor superior al coste de este. Los créditos pueden usarse a corto, mediano y largo plazo. En este sentido, el incremento del valor debe ser mayor al costo de financiación, porque el uso del crédito implica el pago de intereses y otros cargos.

A nivel mundial existe una tendencia muy fuerte por aumentar la inclusión financiera, como una herramienta poderosa para poner fin a la pobreza y dinamizar las economías de los países y sus ciudadanos. También, es de resaltar que esta iniciativa ha contribuido a mejorar la calidad de vida de millones de personas a nivel mundial.

Según la Red Centroamericana y del Caribe de Micro finanzas (Redcamif) que aglutina a más de 104 organizaciones, reportó a diciembre de 2019 que estas entidades poseen una cartera de créditos de \$2,704 millones de dólares y 1,659,232 usuarios de préstamos. Asimismo, esta gremial reportó para el mismo periodo que la cartera de créditos en mora supera el 7% incluido la cartera de créditos tipificada como irrecuperable (0.8%).

REDCAMIF también reportó que en El Salvador la cartera de créditos representa \$593.9 millones de dólares y 169,155 usuarios de créditos con una morosidad de 6.1% incluido la cartera castigada o considerada de difícil recuperación que representa el 0.8%.

Según ABANSA (Asociación bancaria salvadoreña) en su informe de desempeño financiero de julio 2020, El Salvador y Panamá son los únicos dos países de la región que lograron mantener las tasas de crecimiento del crédito en niveles muy cercanos a los del año anterior. El saldo de créditos llegó a \$13,414.6 millones (+4.5%). El saldo de créditos

a empresas superó los \$6,352 millones y el segmento de personas representó \$4,514 millones y el de vivienda alcanzó \$2,532 millones.

La cartera en riesgo del sector de bancos alcanzó 1.55% a julio de 2020 (Fuente: SSF El Salvador, Cálculos ABANSA). De acuerdo con las categorías de riesgo los saldos que la banca reporta en categoría A1 A2 y B alcanza un monto de \$12, 791.2 millones de dólares y un total de usuarios de créditos de 2, 079,129. Asimismo, en las categorías de C1, C2, D1, D2, y E poseen un saldo de 608.7 millones de dólares y totaliza 93,980 usuarios, estos últimos no están pagando puntualmente sus obligaciones crediticias.

Como podemos observar al revisar los datos de los bancos de primer piso y las entidades microfinancieras, existe en las empresas y personas naturales una fuerte cantidad de recursos financieros en calidad de préstamos, los cuales se obtienen bajo condiciones contractuales, donde se estipulan las condiciones de estos como son las tasas de interés, comisiones, plazos, formas de pagos y recargos por impuntualidad.

Considerando lo antes expresado, podemos observar que existen más de dos millones de usuarios de créditos a nivel de las entidades legalmente constituidas como empresas, lo que representa más de \$13,000 millones de dólares en préstamos. Además, existen 263,135 usuarios de créditos que presentan dificultades para pagar sus compromisos crediticios.

La información anterior muestra que existe una alta penetración de los programas de crédito de las entidades financiera a nivel de la región Centroamericana, lo cual es muy beneficioso porque se dinamizan las economías de la región y del país y se contribuye a mejorar las condiciones de vida de las familias.

El crédito es una herramienta financiera muy importante, para apalancar a las empresas y personas en las diferentes actividades productivas, mismas que dinamizan la economía en diferentes estratos de la sociedad. Además, se observa que existe una buena cantidad de usuarios de créditos que pagan puntualmente sus compromisos financieros, lo cual es muy beneficioso para las entidades financieras y para los usuarios de estos servicios.

Si bien el crédito es un medio de producción muy importante, no se puede dejar de mencionar que, también existen factores negativos en el uso del crédito, porque existe

una proporción de usuarios que presentan dificultades serias para cumplir con sus compromisos, tal como se menciona en los párrafos anteriores.

El problema de impago de los usuarios de crédito ha motivado para realizar una investigación, para identificar los factores que los usuarios de crédito que pagan puntualmente sus compromisos financieros aplican, para no caer en este nivel de insolvencia. Al identificar estos factores servirán de base para que estos puedan ser retomados por las entidades o personas interesadas en conocer y aplicar estos factores o principios que son determinantes para administrar de mejor manera sus finanzas personales.

Según CentralAmericaData.com en El Salvador se estima que la crisis de COVID-19 ocasionará la pérdida de más de 250,000 empleos, de los cuales el 35% serian formales y el 65% restante informal. Lo anterior habrá una creciente necesidad por hacer uso del crédito ya sea para cubrir las diferentes actividades requeridas por estos usuarios.

Este tema cobra mayor relevancia al revisar y analizar el estudio de investigación realizado por Marianela Denegrí, (2006) en su investigación "Psicología del Endeudamiento", Plantea que el fenómeno del endeudamiento es también un proceso que va desde la búsqueda de la satisfacción de una necesidad, por sobre la capacidad financiera, lo cual provoca una pérdida de control sobre los gastos, debido a una mala administración de las finanzas personales o de la familia, hasta convertirse en un estado constante de vivir del crédito durante toda la vida. Esto produce efectos que van desde la pérdida de la estabilidad económica, las enfermedades mentales, la violencia doméstica, la marginación social, estrés, ansiedad, culpa e incluso el suicidio. (Denegri, 2006)

Finalmente se cita el estudio realizado por FUSADES en 2017, donde manifiestan que los hogares salvadoreños en promedio habían adquirido deudas por \$8,483.60, representando un 32% más que en el año 2013. Es decir que la deuda de cada hogar para junio 2017, es un tercio más alta que hace cuatro años. Para determinar los datos antes mencionados, en el cálculo se utilizó el total de créditos otorgados a los hogares hasta junio del 2017 y se dividió entre el número de cotizantes que el Instituto Salvadoreños del Seguro Social (ISSS) reportó hasta la misma fecha.

También una encuesta elaborada por el Banco Mundial en el 2014, reflejo que el 17% de la población salvadoreña tenía un crédito, cifra que equivalía a 793,000 personas. En este sentido, al cierre del 2016 cotizaron 817,558 salvadoreños al ISSS. Lo anterior, evidencia que una parte importante de estas personas tienen acceso al crédito.

Entre enero de 2013 hasta junio de 2017, el crédito promedio por cada familia salvadoreña aumentó en \$2,059.50, es decir paso de \$6,424.10 a \$8,483.60 en un horizonte de tiempo de cuatro años cinco meses.

Lo anterior hace que el estudio de identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito cobre mayor relevancia.

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo General

- ✓ Identificar los principales factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales en los usuarios de créditos del departamento de San Miguel.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar si el género de los usuarios de crédito incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.
- ✓ Analizar si la edad es un factor determinante en la administración de las finanzas de los usuarios de crédito.
- ✓ Identificar si el lugar de origen de los usuarios de crédito incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.
- ✓ Determinar si el nivel académico de los usuarios de crédito, es un factor que incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.
- ✓ Analizar si la educación financiera, es un factor que incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes históricos

El modelo clásico de la teoría financiera supone que las personas están totalmente informadas por lo tanto toman decisiones racionales en mercados sin imperfecciones. La teoría “neoclásica”, establece que el comportamiento económico de una persona está dominado por sus propios intereses prevaleciendo el ego individual, por lo tanto las personas planifican la disponibilidad de sus recursos enfocados en su bienestar; en la actualidad se habla de neuro – finanzas, denominado también paradigmas de finanzas cognitivas o finanzas conductuales, mismas que establecen que los aspectos psicológicos del individuo impactan en las decisiones financieras que este toma, ya que al considerar los aspectos indicados reducen su capacidad para realizar juicios crítico. (Kilkana, 2017)

Las finanzas personales son estudiadas por primera vez en 1920 por Hazel Kyrk en su tesis doctoral referente a economía de consumo y economía familiar, y esta rama comienza a tomar relevancia posterior a la crisis financiera de 2012, las finanzas personales están relacionadas en gran medida con la economía familiar y la economía del consumidor, debido a que la economía familiar mantiene vínculos estrechos con la economía de los individuos que conforman la unidad familiar.

Para Keynes el estímulo de la demanda estabiliza el sistema productivo, por su parte Marx indica que la persona consume de acuerdo con el lugar que ocupa en la sociedad o a los ingresos que el individuo recibe mensualmente. En 1947, Herbert A. Simón, premio Nobel, sugiere que el tomador de decisiones no siempre elige la mejor decisión financiera debido a que los recursos educativos son limitados e inclinaciones personales.

Zicari (2008), dice que, hasta hace poco tiempo, las finanzas personales, tanto su estudio como la aplicación de herramientas de gestión financiera desde la perspectiva de una persona física, eran la “cenicientas” de las finanzas, y es que se tenía una idea mínima, que, a diferencia de las finanzas empresariales, las finanzas personales carecían de modelos teóricos y conceptuales propios, y que simplemente había que adaptarse a la escala de una persona o inversor individual. Tanto es así que las finanzas personales no son incluidas en la currícula académicas de muchas universidades y poco menos en los

colegios, de donde debe nacer el acervo a una cultura financiera exitosa y provechosa para el futuro.

En 2009, Dan Ariely sugirió que la crisis financiera del 2008 ha demostrado que los seres humanos no necesariamente siempre toman una decisión financiera racional.

La administración de los recursos financieros permite tener mayor control del dinero y así mismo, aumentar el valor del patrimonio en el tiempo mediante la cultura del ahorro personal. (Kilkana, 2017).

Según Koontz y Weihrich (2002) el proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: Planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

Samper, & Roca (2011) expresan que la planificación financiera “permite al individuo tener posibilidad de alcanzar sus sueños” en el corto, mediano y largo plazo. La administración errónea de los recursos económicos, trae consecuencias desestabilizadoras a las finanzas de los individuos, según (Tyson, 2009) “la falta de auto - dominio en la administración de las finanzas personales no solo causa mucha ansiedad, sino también serios problemas.” (Kilkana, 2017).

Desafortunadamente la mayoría de las personas no sabe cómo administrar sus finanzas personales porque no se les enseñó. Quizá los padres evitaban hablar de dinero frente a sus hijos, y ninguna escuela o universidad ofrecen cursos que enseñe esta habilidad vital y necesaria para la vida. Algunas personas tienen la fortuna de aprender la clave del éxito financiero en casa, con amigos que conocen del tema. Otros nunca lo aprenden o lo hacen por el camino difícil, cometiendo errores costosos, más dinero se pierde. Además de los enormes costos financieros, está la carga emocional de no sentirse en control de sus propias finanzas. El estrés elevado y la ansiedad van de la mano con la falta de control de su dinero. (Tyson, 2019).

Teniendo en cuenta la responsabilidad que conlleva el crédito, es relativamente fácil de conseguir. En muchos casos las deudas pueden ser un medio para un fin útil, en especial cuando se manejan de forma prudente y se destinan a adquisiciones que tienen un valor a largo plazo, como por ejemplo estudios, una casa o un pequeño negocio. Incluso el crédito para la compra de un automóvil puede ser una decisión juiciosa siempre y cuando se gestione de una forma inteligente. Sin embargo, las deudas también pueden destrozar la vida echando a perder amistades, matrimonios, pensión de ahorro y la vivienda, llegando a depender exclusivamente de los ingresos básicos de la seguridad social, lo cual puede dejarlo en depresión.

Por lo tanto, las deudas son buenas y malas, y decidir en qué condiciones queremos estar depende de nosotros mismos. Las deudas buenas mejoran la calidad de vida durante un largo periodo de tiempo, lo cual es clave para tener una calidad de vida. Las deudas de mala calidad pueden mejorar la calidad de vida en la urgencia del momento, pero la utilidad de la adquisición suele desvanecerse con rapidez, al cabo de días, si es que no de horas, y al final no queda valor residual.

Según el estudio que antecede a esta investigación (PWC), el 81% de los Millennials tiene por lo menos una deuda a largo plazo. El 54% de los encuestados mostró preocupación cuando se les preguntó sobre su habilidad para manejar su deuda. El 53% tiene las tarjetas de créditos sobre girada. Y el 50% no podría atender un imprevisto si se le presentara. Las tarjetas de créditos son herramientas de financiamiento muy buenas si se utilizan de una manera adecuada, pero es importante tener claro que son dinero extra.

Como dice Nathan W. Morris “cada vez que pides prestado dinero, estas robando dinero a tu futuro”. A pesar de la problemática financiera en la que se encuentra la generación, según el estudio de PWC, sólo el 12% de los Millennials busca ayuda sobre manejo de deudas y el 27% sobre ahorro y retiro, lo que significa que el 88% de los Millennials no buscan ayuda financiera. (Granados, 2020).

2.2. Elementos teóricos.

La educación financiera es definida como “proceso por el cual los consumidores mejoran la comprensión de los productos financieros y adquieren un mayor conocimiento de los riesgos financieros y de las oportunidades del mercado, adoptando las decisiones económicas con una información adecuada”. Además, se argumenta que “una educación financiera plenamente accesible beneficia al conjunto de la sociedad, reduciendo los riesgos de exclusión financiera y alentando a los consumidores a planificar y ahorrar, contribuyendo también de esta manera a evitar el sobreendeudamiento”.

La educación financiera es importante y no es exclusiva de las personas mayores, sino que también es necesaria para los jóvenes, puesto que son y serán en el futuro cercano, usuarios de servicios financieros. El principal desafío de la educación financiera se relaciona con el desarrollo de actitudes, conductas y prácticas que favorezcan la mejor toma de decisiones financieras. El objetivo es que las personas logren con responsabilidad hacer un buen manejo de las finanzas personales. Para el Banco de Desarrollo de América Latina medir los niveles de alfabetización financiera es conveniente para los países que buscan plantear y realizar programas de educación financiera eficientes, además llevar a cabo una evaluación de su impacto.

La educación financiera debe contribuir con la formación de las personas en una profundización de los aspectos financieros que tengan como consecuencias una mayor inversión y ahorro y un manejo adecuado de sus obligaciones. (Red financiera, 2008) El Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF, 2013) plantea que es esencial promover la educación financiera en los jóvenes para asegurar una población educada en finanzas, que logre una toma de decisiones financieras con conocimiento de causa. (Huerta-Cerda, 2018)

Con respecto al uso de los productos financieros El Programa de Educación Financiera de El Salvador en su apartado de Inclusión financiera menciona que los países desarrollados como los de la Zona Europea y países de ingresos altos como Japón, Estados Unidos, Canadá, economías en donde más del 90% de la población poseen cuentas de depósitos en Instituciones Financieras reguladas y supervisadas. Por el contrario, América Latina aún tiene muchos retos por delante, las crisis económicas, la situación de pobreza, desigualdad y el desconocimiento de la población sobre productos y servicios financieros

provocan en conjunto deficiencias en materia de inclusión financiera. En respuestas a estas deficiencias se han implementado diversas iniciativas de inclusión financiera en países como México, Perú y Colombia para facilitar el acceso de la población al sistema financiero. (Programa de Educación Financiera de El Salvador, 2018)

El programa de educación financiera en El Salvador: Es un programa gubernamental que tiene como ejecutores al Banco Central de Reserva, Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Valores y Superintendencia de Pensiones e Instituto de garantía de Depósito. Esta iniciativa surgió motivada por un estudio realizado en Austria en 2005 que demuestra que los bancos centrales vienen jugando un rol preponderante en la difusión financiera en el mundo. En su primera etapa se orienta a profesionales y estudiantes que tienen acceso a medios masivos de comunicación e internet. También se concentra en gente que puede ayudar a multiplicar su impacto, entre ellos periodistas, maestros, formadores de opinión y comunicadores.

El programa tiene por misión “promover entre usuarios el conocimiento de productos y servicios financieros, sus beneficios, costos, obligaciones y riesgos”. Entre estos se pueden mencionar: 1) Conocer a los promotores de la estabilidad del sistema financiero. 2) El ahorro, 3) El crédito, 4) Orientación para el inversionista del mercado de valores, 5) Cultura provisional, 6) Seguros, 7) Medios de pagos, 8) Especies monetarias, 9) Conocimiento del seguro de depósito y 10) Lavado de dinero. Tanto los medios de difusión empleados, el objetivo del programa, así como su contenido temático dejan ver que este es un programa orientado a mejorar el conocimiento y habilidades de personas, que actualmente son parte del sistema financiero formal y no precisamente para facilitar el proceso de bancarización. (Gómez-Soto, 2018)

Por su parte, en El Salvador el Banco Central de Reserva llevó a cabo una “Encuesta Nacional sobre el Acceso y Uso de los Servicios Financieros” durante el año 2016, con el objetivo de obtener información relacionada al acceso y uso de servicios financieros por parte de la población salvadoreña. De este estudio, el 23% de la población adulta afirmó tener una cuenta de ahorro en una institución financiera supervisada y regulada. Con respecto al género, el 27% de los hombres y el 18% de las mujeres poseen cuenta de ahorro respectivamente, observando una brecha de género importante por superar. Además, un 47% de la población tiene al menos un producto financiero, ya sea crédito,

ahorro y pensiones. Para el país, este es un indicador muy importante pues representa una aproximación a un índice de inclusión financiera. (Programa de Educación Financiera de El Salvador, 2018)

Sin embargo, el uso de productos y servicios financieros no depende únicamente de factores relacionados con la cobertura y acceso, sino también de factores sociales y culturales, por ejemplo, preferencia de la población en el uso del efectivo por sobre operaciones por medios electrónicos, resultando menos eficiente y más costoso, por tanto, la educación financiera resulta importante dado que tiene el objetivo de formar a la población para que mejore su conocimiento sobre los productos y servicios. Las entidades que forman parte del Sistema Financiero y que están autorizadas para captar fondos del público y a otorgar créditos son:

a) Bancos

Se constituyen como sociedades anónimas y tienen por finalidad mediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de el con seguridad.

b) Bancos Cooperativos.

Son entidades constituidas para captar depósitos del público y prestar servicios financieros. Pueden constituirse en forma de sociedades o asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, incluyendo las Cajas de Crédito y los Bancos de los trabajadores. Están sometidas a la vigilancia y fiscalización de la Superintendencia del Sistema Financiero.

c) Federaciones de Bancos Cooperativos.

Son organizaciones en las que se agrupan Asociaciones o Sociedades Cooperativas de giro Financiero o Sociedades de Ahorro y Crédito, su finalidad es prestar servicios financieros, de asesoría y asistencia técnica a sus asociados.

d) Sociedades de Ahorro y Crédito (SAC)

Son sociedades anónimas que pueden captar y colocar créditos y están sujetas a las disposiciones de la Ley de Bancos y en la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito. (Programa de Educación Financiera de El Salvador, 2018).

✓ **El ahorro.**

Es el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para las necesidades futuras a través de diversos mecanismos financieros. En compensación al ahorrante, la institución financiera elegida le paga interés al titular de la cuenta de manera periódica por colocar su dinero en ella.

El ahorro también importa en la vida cotidiana de los individuos. Los hogares que no ahorran, o lo hacen sobre todo a través de mecanismos informales, suelen tener más dificultades en situaciones arduas, como perder el empleo o contraer enfermedades; es más complicado para ellos invertir en educación u otras formas de capital humano, y carecen de las reservas necesarias para superar las crisis. En un estudio realizado en México con respecto al ahorro, solo un 11% de la población admite tener ahorro como un hábito, y la parte de la población que no gasta todo su dinero, solamente 50% destina ese dinero al ahorro. (Pedroza Cantú, 2018)

Cuando a uno le hablan de ahorrar, inmediatamente piensa en las deudas que tiene, y parece absurdo pretender hacerlo si puede destinar esos fondos a saldar dichas deudas. Pero de todos modos, nos decimos: “si a fines de mes, luego de pagar rigurosamente todas las cuentas, los gastos del mes para la casa, y si no hay ninguna emergencia, sólo entonces, si sobra algo, lo destinaré al ahorro” en mi experiencia, este método jamás ha funcionado porque siempre surgirán situaciones atractivas u “obligatorias” para gastarlo todo. (SAVING TRUST, 2006).

En la actualidad la palabra ahorrar es sinónimo de economizar, guardar, atesorar, conservar o reservar bienes tangibles, como el dinero, o intangibles, como el tiempo. No obstante, si observamos la historia de la palabra, encontraremos una curiosa transformación en su significado.

La palabra ahorro proviene del árabe “Hurr”, que significa libre, en oposición a ser un esclavo. En la Edad Media se usaba el término “horro” que se refería a “dar libertad a un esclavo o prisionero”, significado que se mantuvo hasta el siglo XVII.

En el siglo XVIII, se transformó a una idea más cercana a la que ahora conocemos “librar a alguien de algo”, es decir, nos libramos de un esfuerzo o un gasto. (Finerio, 2018)

Finalmente, la palabra ahorro se asoció a una forma de guardar, principalmente, dinero para el futuro. Aunque la acción de ahorrar vinculada a guardar es una tradición antigua.

2.2.1. Quienes ahorran en el pasado

Una de las organizaciones más antiguas para ahorrar, se constituyó en la Edad Media, en el año 1462, denominada Monte de Piedad. Fue inaugurada en Italia por los monjes franciscanos como forma de proteger sus bienes como metales o limosnas que provenían de ayudas de la corona o del pago por celebraciones religiosas. Con esto crearon un fondo de ahorro.

El ahorro puede darnos tranquilidad, ya que con éste podemos dejar de preocuparnos por el dinero. La intención es que cuando ahorremos lo suficiente podamos hacer algo que nos gusta, que disfrutemos, que nos haga felices y que también ayude a enfrentar algunas emergencias.

Por ello no se trata de ahorrar por ahorrar, de esclavizarnos por guardar algún bien, como tal vez nuestros abuelos lo hacían al acumular su dinero debajo del colchón. En consecuencia debemos de ser más específicos y darle un objetivo al ahorro (La paradoja de ahorrar. (Algarabía, 2018).

2.2.2. Sobreendeudamiento.

El sobreendeudamiento es medido por la dificultad del cliente para pagar sus cuotas crediticias, y ocurre cuando las personas poseen más de un crédito simultáneamente. Cada dos años, desde el año 2013, el Centro de Gestión de Microempresa monitorea el sobreendeudamiento de los clientes que solicitan crédito en las instituciones de microfinanzas adscrita a Micro Enfoque. El objetivo es analizar el comportamiento del riesgo crediticio de las personas que tienen algún tipo de actividad productiva, agropecuaria, de servicio o comercial, y que correspondan al sector de la microempresa de El Salvador.

Por lo anterior, en el estudio de sobreendeudamiento de marzo 2019, se tendría que considerar otra variable en el análisis, la cual se refiere a la frecuencia de pago de las cuotas del crédito, estableciendo así el supuesto de que habría un mayor riesgo

crediticio cuando el periodo de pago de las cuotas asignadas sea corto para un crédito, esto debido a la poca capacidad de acumulación de capital cuando los pagos de las cuotas son diarias o semanales, a diferencia de cuando los pagos son mensuales. (REDCAMIF, 2019).

2.2.3. Centrales de Riesgos.

Es una empresa que dedica sus esfuerzos a la recolocación de información de diversas fuentes y con esta busca proporcionar información acerca de los distintos consumidores para una variedad de distintos usos. Estas organizaciones se dedican a analizar, estudiar y proporcionar información sobre el endeudamiento de los individuos y los hábitos de pagos de estos.

El principal objetivo de una Central de Información Crediticia es ayudar a los prestamistas a evaluar la liquidez, la solvencia y la capacidad de pago, entre otros, de cierto individuo u organismo al que se le podría otorgar un crédito; de tal forma que se brinden herramientas que faciliten la toma de decisión de otorgarle o no el crédito. Es indispensable reconocer la importancia que implica la información y su adecuado manejo en este tipo de empresa. Como tal, la actividad que desempeñan estas compañías tiene como base la información; la recolección, el almacenamiento, el control, el manejo y la suministración, son los elementos bajo los cuales se fundamentan sus actividades.

Por su parte, es el riesgo crediticio el concepto que le brinda a sus operaciones y el cual genera la necesidad del servicio que prestan dichas compañías. Es decir, lo importante y la constante búsqueda de la mitigación de riesgos de crédito, hace necesaria la presencia de una central de información crediticia. Herramienta para la medición de la capacidad de pago de los usuarios de créditos.

Muchas personas que ingresan a la “lista negra”, de los morosos bancarios, se preguntan si pueden volver a ser sujeto de créditos cuando su historial refleje que manejaron mal una deuda. Pero ¿Quién elabora esa lista?, en el país esa tarea la realizan las agencias de recopilación de datos autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), en El Salvador existen cuatro: Transunión El Salvador, Información de Referencia Crediticias en Red (Infored), Asociación Protectora de

Créditos de El Salvador (PROcrédit) y Equifax. Los bancos les reportan a estas agencias, mensualmente el historial crediticio de las personas naturales o jurídicas que adquieren créditos con ellos, y dichas agencias van almacenando esa información, las cuales se rigen por la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las personas.

Se considera que una persona tiene mal récord crediticio cuando se atrasa siempre con sus pagos o incluso nunca cancela su deuda, lo cual hace que ingrese a la nada honrosa “lista negra”; aun así, la Ley de Regulación de los Servicios de información sobre el Historial de Crédito de las personas establece que, transcurridos tres años, esa información negativa saldrá de las estadísticas de las agencias captadoras de datos.

El artículo 17 de dicha Ley, explica en cuanto a los deberes que tienen las agencias de información, que se deben de “eliminar e inutilizar de manera permanente los datos negativos del historial de créditos del consumidor o cliente, una vez transcurrido un periodo no mayor de tres años, a partir de la incorporación de dicho dato a la base”. Sin embargo, eso tampoco significa que estas personas sean sujetas de créditos automáticamente, pues, aunque se les eliminen esos datos negativos, estos seguirán vigentes en la central de información de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), la cual es consultada por los bancos cuando una persona solicita un préstamo.

2.2.4. Categorías para la Clasificación de la Superintendencia del Sistema Financiero de los deudores de créditos para Vivienda, consumo y empresa.

La superintendencia del sistema financiero de El Salvador Clasifica a los usuarios de créditos de acuerdo al riesgo crediticio que representa y con base a la siguiente tabla.

categoria	Empresa	Vivienda	Consumo
A1	Hasta 14 días	Hasta 7 días	Hasta 7 días
A2	Hasta 30 días	Hasta 30 días	Hasta 30 días
B	Hasta 60 días	Hasta 90 días	Hasta 60 días
C1	Hasta 90 días	Hasta 120 días	Hasta 90 días
C2	Hasta 120 días	Hasta 180 días	Hasta 120 días
D1	Hasta 150 días	Hasta 270 días	Hasta 150 días
D2	Hasta 180 días	Hasta 360 días	Hasta 180 días
E	Más de 180 días	Más de 360 días	Más de 180 días

(NCB-022 Superintendencia del Sistema Financiero, 2012)

Interpretando la tabla de la siguiente manera.

✓ **Créditos Normales (Categoría A1 y A2)**

A1: Créditos otorgados con mora no mayor a 7 días en los últimos 12 meses.

A2: Atrasos de hasta 14 días en el pago de sus obligaciones

✓ **Créditos Subnormales (Categoría B)**

Atrasos hasta 30 días en el pago de sus obligaciones.

✓ **Créditos Deficientes (Categoría C1 y C2)**

C1: Atrasos desde 31 días hasta 90 días en el pago de sus obligaciones.

C2: Atrasos de 91 días hasta 120 días en el pago de sus obligaciones.

✓ **Créditos de Difícil Recuperación (Categoría D1 y D2)**

D1: Atrasos de 121 días que pueden llegar hasta los 150 días en el pago de sus obligaciones.

D2: Atrasos de 151 días que pueden llegar hasta los 180 días en el pago de sus obligaciones.

✓ **Créditos Irrecuperables (Categoría E)**

Atrasos de 181 días o más en el pago de sus obligaciones. (Superintendencia del Sistema Financiero)

Las categorías de riesgos antes mencionadas definen la capacidad que tienen los clientes para honrar sus compromisos crediticios adquiridos con las instituciones financieras, así mismo, las instituciones financieras hacen uso de los historiales crediticio de los clientes para bajar el riesgo de pérdida económicas por el no retorno de los fondos otorgados. En este sentido todas las instituciones financieras buscan al cliente con categoría A1 y A2, ya que manejan muy bien sus finanzas personales lo cual les ayuda a pagar sus créditos en las fechas estipuladas en el contrato.

2.2.5. Presupuesto familiar/personal.

Si nos preguntaran cuánto gastamos en comida, transporte, ocio, teléfono o ropa al mes, posiblemente tardaríamos unos minutos en responder, o incluso contestaríamos que realmente no lo sabemos. Tendríamos que acudir a los estados de cuenta de las tarjetas de créditos o a la libreta de ahorro y sumar para contestar a esa pregunta. Si no sabemos cuánto nos gastamos, por tanto, tampoco sabemos si ahorramos o no, y cuánto. Este es un error muy común en la mayoría de las personas y las familias, que en más de una ocasión puede desencadenar en despistes financieros que finalmente cuestan mucho dinero y disgusto. Para ayudar a poner en orden todos los números, existe una herramienta muy útil que es el presupuesto.

El presupuesto es un instrumento de previsión y anticipación que se elabora a partir de los ingresos y de los gastos. Una vez realizado el presupuesto, se puede ir comparando si las proyecciones se cumplen, es decir, si se está gestionando bien y se cumplen los objetivos, o si hay desviaciones que se puedan corregir. Para elaborar el presupuesto se debe de tener claro los siguientes conceptos.

2.2.5.1. Ingresos

Son todos los ingresos de dinero que tenemos y que provienen de salarios, prestaciones, pensiones, ayudas o cualquier otro ingreso que pueda tener el núcleo familiar.

2.2.5.2. Gastos

Son todos los pagos que se hacen y se pueden diferenciar según la naturaleza del gasto. Así será más fácil y si es necesario, estudiar cuál de ellos debemos eliminar estos gastos se subdividen en:

2.2.5.2.1. Gastos fijos

Son aquellos gastos obligatorios a los que nos hemos comprometido por contrato (alquiler de vivienda, hipoteca, agua, energía, gas, etc.) o sin contrato con terceros (colegio, guardería, etc.). No pagarlos supone exponerse a problemas como corte de suministro, desocupar la vivienda, embargos, etc.

2.2.5.2.2. Gastos Corrientes

Estos no son obligatorios porque no existen contrato ni obligación legal, pero son necesarios para nuestra vida diaria. Hablamos de gastos de alimentación, transporte, ropa, etc.

2.2.5.2.3. Gastos ocasionales

Son gastos irregulares. Algunos son ineludibles como los gastos médicos, pero otros se pueden reducir o incluso prescindir en caso de necesidad. Tal es el caso del ocio, viajes, telefonía etc.

2.2.6. Financiación/crédito

Antes de suscribir cualquier tipo de financiación, debemos recopilar una amplia variedad de ofertas y estudiarlas con mucho detalle para saber cuál es la más ventajosa. El objetivo es encontrar la que mejor se adecue a nuestra capacidad de endeudamiento, en cuanto a las condiciones, requisitos, etc. Muchas son las ofertas existentes en el mercado. Y debemos estudiar la publicidad ya que nos puede ayudar a conocer quienes ofrecen las mejores condiciones, solamente es de tener cuidado de la publicidad agresiva, y recordar que nadie nos va a regalar nada o nos lo va a ofrecer prácticamente gratis. Por lo que es necesario hacer un cuadro resumen con las diferentes ofertas y ver cuál es la que se adapta a nuestras necesidades a un precio mejor. (Costa Joaquín, 2012).

2.2.7. Morosidad

Se define como la lentitud, dilatación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir con el pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término de “mora”, es decir con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a

la falta de pago, pero con términos básicamente intercambiable siendo “morosidad” el más utilizado. La morosidad económica es cuando se incurre en un impago de deuda estipulada en un contrato. Este impago no significa que el deudor no vaya a pagar su deuda en algún momento pero que no lo haya hecho dentro del plazo establecido en el contrato. Alguien que incurre en morosidad se denomina moroso. Para las entidades de crédito como los bancos u otras instituciones crediticias “un moroso” es una persona física o persona jurídica que se retrasa en el pago de su crédito.

Al finalizar el año 2019 el sector de microfinanzas de El Salvador mejoro la calidad de su cartera en comparación con el tercer trimestre anterior y con el año previo. El indicador de CeR>30 días fue de 5.3% mostrando un crecimiento trimestral del 7.7% y anual del 5.9%. El índice de castigo cerro en 0.8% y su cobertura de riesgo llegó al 70%, ambos indicadores están dentro del comportamiento normal del sector en el país, aunque en el caso de la cobertura de riesgo resulta más baja que el nivel óptimo para el sector. La mejora en la calidad de la cartera en los dos últimos años se manifestó en todas las instituciones independientemente de su escala. Las IMF's grandes alcanzaron un indicador CeR>30 días de 4.5%, registrando una disminución trimestral del 7.9% y anual del 5.7%; las IMF medianas cerraron el año 2019 con un indicador CeR>30 días de 2.7%, siendo el más bajo de los tres grupos y en el caso del indicador CeR>30 días de la IMF pequeñas fue de 8.1% reportando disminución trimestral del (-20.5%) y anual (-9.9%). (REDCAMIF, 2019).

2.3. Definición y Operacionalización de Términos Básicos

Las variables de la investigación “Factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel” con las cuales se pretende utilizar la teoría descrita anteriormente se definen a continuación.

2.3.1. Genero

El género lo define Light, Keller y Calhoun (1991) como “todas las características no biológicas asignadas a hombres y mujeres”, es decir, el asignar cualidades, roles, creencias, que no están en la persona por su sexo, sino que se asocian a la persona por lo que piensa y cree la sociedad donde nace.

El género se considera una variable importante y trascendental en la administración de las finanzas personales, ya que en la actualidad hay muchas mujeres que son cabezas de hogar, lo que les obliga a tener una adecuada administración de sus ingresos, es por ello que se ha luchado desde hace muchos años por la igualdad en la administración de las finanzas, como lo demuestra el estudio. (Daisley, 2014).

De manera específica, la preocupación por la desigualdad de género en el ámbito financiero se ha centrado en constatar las diferencias tan significativas sobre el papel y lugar de las mujeres en las finanzas. El Informe señala que las mujeres siguen siendo pocas y muy poco influyentes en las compañías financieras. Solo el 4% de los puestos directivos ejecutivos de las principales empresas de servicios financieros en el mundo son mujeres. Tan solo el 20% de los miembros del Consejo de Administración de las 150 entidades analizadas en ese estudio está compuesto por mujeres y el porcentaje en los comités ejecutivos sigue siendo mucho menor, alrededor del 13%. En España, el sector de intermediación financiera es el que presenta la menor proporción de mujeres en sus Consejos de Administración (9,01%).

Así la variable genero se convierte en un factor determinante en la administración de las finanzas personales, pues a través de la historia la mujer ha jugado un papel importante en las finanzas solo que desde casa, pues es una administradora nata de las finanzas, también en el rol de emprendedora, ocupando cargos corporativos, entre otros.

Lamas (2000, P.4) conceptualiza el género como el conjunto de ideas, representaciones, prácticas y prescripciones sociales que se desarrollan en una cultura desde la diferencia anatómica de hombres y mujeres para la representación social de lo masculino y lo femenino. “La cultura marca a los sexos con el género y el género marca la percepción de todo lo demás: lo social, lo político, lo religioso, lo cotidiano. Por eso, para desentrañar la red de interrelaciones sociales del orden simbólico vigente se requiere aprender el esquema cultural de género”.

De acuerdo a la Asociación Mexicana de Afores (AMAFORE 2015) desde la perspectiva de género, el manejo de conceptos económicos como el ahorro, no será siempre igual y esto se debe, entre otras cosas, por la actividad que realizan hombres

y mujeres tales como dedicarse solo a tareas del hogar, no tener inclusión financiera o la comprensión de conceptos financieros básicos.

El género influye en la distribución del trabajo, ingresos, riqueza y poder. Se presenta también una fuerte influencia en el comportamiento económico; hombres y mujeres que muchas veces se comportan diferentes frente a fenómenos económicos similares. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2004). Estudios realizados por Lusardi & Mitchell (2008) muestran que la gran mayoría de las mujeres no realizan cálculos de planificación para la jubilación. Además, que la Educación financiera y la planificación están estrechamente relacionadas, en que las mujeres que muestran una mayor educación financiera tienen más probabilidades de planificar eficazmente.

2.3.2. Datos muestran brecha de género en manejo de finanzas personales.

Un estudio sobre el manejo de las finanzas personales por género mostro amplias diferencias entre hombres y mujeres, y los primeros serían más cautos con sus gastos e inversiones y el pago puntual de sus cuentas. Esta brecha de género surge de los resultados de un cuestionario de planificación financiera aplicado a cerca de 3,500 empleados a lo largo de los Estados Unidos por la firma Financial Finesse inc. Los datos mostraron que dos tercios de los hombres y un tercio de las mujeres dijeron que pagan regularmente el total de las tarjetas de créditos, dijo Liz Davidson, presidente ejecutivo de la compañía con sede en Manhattan Beach, California. Al mismo tiempo, un 90 por ciento de los hombres dijo que paga sus cuentas a tiempo todos los meses, pero solo un 74% por ciento de las mujeres afirmo lo mismo.

El estudio decía que un 71 por ciento de los hombres y un 53 por ciento de las mujeres tienen el manejo de su flujo de efectivo y gastan menos de los que ganan cada mes. Más de la mitad de los hombres, pero sólo un tercio de las mujeres, dijeron tener un fondo de emergencia para pagar sus cuentas por algunos meses en casos de perder sus empleos. Cuarenta por ciento de los hombres y un 24% de las mujeres dijeron estar seguros de que sus inversiones están colocadas de forma apropiada, mientras que un 73 por ciento de los hombres y un 40 por ciento de las mujeres dijeron tener conocimientos generales de acciones, bonos y fondos de inversión. Las mujeres tienden a ser menos educadas en cuanto a finanzas personales, dijo Minisha Thakor,

una experta en finanzas para mujeres con sede en Houston. El manejo de las finanzas personales generalmente no se enseña en la escuela y, mientras que los hombres las aprenden en sus roles tradicionales como proveedores, las mujeres no lo hacen en sus roles tradicionales como ama de casa. (notimerica.com, 2009).

2.3.3. Nivel académico

La etimología de la palabra “nivel académico” proviene del latín *professio-onis*, que significa acción y efecto de profesar o ejercer (Larousse, 1984). El uso común del concepto tiene diferentes acepciones, entre ellas: empleo, facultad u oficio que cada uno tiene y ejerce públicamente.

El nivel académico puede definirse como una actividad permanente, ejercida mediante el dominio de un saber especializado que sirve de medio de vida pero además, determina el ingreso a un grupo social determinado. Otra noción de nivel académico es la de una “etiqueta simbólica de un status deseado” (Everet Huges). Esta visión ubica a los profesionistas como un segmento social que nunca alcanzó el estatus de clase media que le prometieron y a cambio vive contemporáneamente condiciones cada vez más cercanas al obrero.

2.3.4. Educación Financiera

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005:13), define la educación financiera como el proceso mediante el cual los consumidores de productos financieros e inversionistas mejoran su comprensión de los conceptos y productos, desarrollando las habilidades para ser más conscientes de los riesgos financieros, de las oportunidades, tomar decisiones informadas y otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero. A nivel internacional, la literatura reporta que la mayoría de los individuos carece de una apropiada educación financiera.

2.3.4.1. Bajos niveles de alfabetización financiera

La medición de los niveles de alfabetización financiera es un paso necesario para los países que buscan diseñar e implementar programas de educación financiera de forma eficiente, así como para evaluar su impacto. Esto solo puede lograrse si los hacedores de políticas públicas y los diseñadores de programas tienen una idea clara del nivel de conocimiento y comprensión de los temas financieros de la

población, así como las actitudes y comportamiento con respecto a los mismos, permitiéndoles desarrollar programas y/o estrategias de educación financiera efectivos, basados en evidencia empírica.

La evidencia disponible actualmente no es lo suficiente para permitir un diagnóstico completo de las necesidades y falencias en la alfabetización financiera en América Latina. Debido a la falta de línea base de cada país, varios programas se desarrollaron sin haber identificado las necesidades de la población, o grupo objetivo, basado en la evidencia. Esto ha llevado al desarrollo de iniciativas que no presentan una clara segmentación de audiencias y, como tales, a una potencial duplicación de esfuerzos y una menor efectividad de los programas. Sin embargo, es importante resaltar que la situación ha venido mejorando, gracias a que los hacedores de políticas públicas han venido adoptando la mejor práctica a nivel mundial.

2.3.4.2. La situación en América Latina

Aunque todavía no se tienen encuestas disponibles para realizar comparaciones en la región, existe evidencia que permite la identificación de tendencias generales en los niveles de alfabetización financiera y en los ámbitos prioritarios de política. Los países para los que se encuentra mayor información sobre este tema son Brasil y Chile. En general, se refleja una ignorancia generalizada en la población con respecto a conceptos financieros básicos como inflación, tasa de interés. Menos de la mitad de la población comprende el término “tasa de interés” y es capaz de realizar cálculos básicos con respecto a la tasa de interés simple (a excepción de Chile, donde poco más del 50% de la población entiende el concepto)

En El Salvador la estrategia nacional para la educación financiera (Programa de Educación Financiera de El Salvador) fue diseñada en 2008 como una iniciativa de colaboración entre el Banco Central, tres supervisores financieros (Superintendencia del Sistema Financiero, Superintendencia de Valores y Superintendencia de pensiones) y el Instituto de Garantía de Depósitos. El establecimiento de la estrategia se consideró fundamental, dado el nuevo rango y la creciente sofisticación de los productos financieros al alcance de los ciudadanos

del país, producto de la globalización y la innovación financiera. Un motivo adicional fue la necesidad de racionalizar la existencia de los programas bajo un único marco, de manera que se aumentara la eficiencia de los recursos utilizados y se coordinara su cobertura.

En cuanto a la iniciativa, su parte institucional reconocería desde el principio la necesidad de involucrar al sector privado y alinear sus esfuerzos con aquellos realizados por las autoridades y el Gobierno en cuanto a la educación financiera. El documento oficial (Banco Central de Reserva de El Salvador y otras entidades, 2010) esboza la misión de la estrategia: la promoción del conocimiento de productos y servicios, así como sus beneficios, riesgos y costos, y el fortalecimiento de la comprensión de los servicios financieros que conduzcan a una mejor toma de decisiones financieras y, en última instancia, a una mejor calidad de vida.

2.3.5. Lugar de Origen

La población de El Salvador asciende a 6 millones 581 mil 860 habitantes de acuerdo a la última Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples del año 2017 revelada por la Dirección General de Estadística y Censos (Digestyc). Según informe de ese total 3 millones 652 habitantes residen en el área urbana y 2 millones 622 mil 208 en el área rural, lo que en términos representa el 60.2% y 39.8% respectivamente.

Se observan también brechas en términos de área geográfica de residencia, por su parte en el área urbana la tasa de analfabetismo es de 6.7%, mientras que, en lo rural esta tasa es de 16.4%. Por otra parte la Población Económicamente Activa (PEA) está compuesta por el 63.4% del área urbana, mientras que las personas que residen en el área rural representa el 36.6%. (DIGESTYC, 2017) .

2.4. Preguntas de Investigación e Hipótesis

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V. Independiente
¿Cuáles son los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales, en los usuarios de créditos del Departamento de San Miguel?	Identificar los principales factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales, en los usuarios de créditos del departamento de San Miguel, para la toma de mejores decisiones en la administración de sus finanzas	Determinar si el género, la edad, el lugar de origen, nivel académico y la educación financiera, inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Género ✓ Edad ✓ Lugar de Origen ✓ Nivel Académico ✓ Educación Financiera
Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V. Dependiente
El género de los usuarios de crédito, es un factor que incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales	Determinar si el género de los usuarios de crédito incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.	El género es factor determinante en la capacidad de administración de las finanzas personales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sobreendeudamiento ✓ Ahorro ✓ Presupuesto ✓ Inversión
El lugar de origen de los usuarios de crédito, incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.	Identificar si el lugar de origen de los usuarios de crédito incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.	El lugar de origen influye en la capacidad de administración de las finanzas personales.	
La edad de los usuarios de crédito, incide en la capacidad	Analizar si la edad es un factor determinante en la administración de	La edad incide en la capacidad de administración de las	

de administración de sus finanzas personales	las finanzas de los usuarios de crédito.	sus finanzas personales.	
El nivel académico de los usuarios de crédito es un factor que incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales	Determinar si el nivel académico de los usuarios de crédito, es un factor que incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales	El nivel académico impacta en la capacidad de administración de las finanzas personales.	
La educación financiera, es un factor que incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales	Analizar si la educación financiera, es un factor que incide en la capacidad de administración de sus finanzas personales.	La educación financiera influye en la capacidad de administración de las finanzas personales.	

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

GENERALIDADES

Kaplan (1964) señala que la finalidad del marco metodológico es “ayudarnos a comprender en los términos más amplios posibles no los productos de la investigación científica, sino el proceso mismo.”

Balestrini (2000) cita en este contexto que la metodología “es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos”.

En otras palabras se define como un proceso de una serie de actividades paso a paso bien estructurados para la ejecución de la recolección, orden y análisis de la información, que permite la interpretación de datos de una mejor manera con relación al tema de estudio.

3.1. Diseño de la Investigación

Según Sampieri (1997) la investigación no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes “. El diseño no experimental permite aplicar las propias técnicas y herramientas sin que se altere la información o las variables en estudio, por tanto, lo que se hace es observar los fenómenos, circunstancias o situaciones tal como se dan en la realidad. (HERNANDEZ SAMPIERI, 1997).

En este estudio se aplicó el Método Descriptivo que Eladio Zacarías Ortez (2013, pág. 92) lo define como “los que están dirigidos a determinar cómo es, como está la situación de las variables o estudios en una población; la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre un fenómeno, en quienes, en donde y cuando se están presentando”. También pueden ser denominados estudios transversales, de corte, de frecuencia de eventos, entre otras características que presenta un determinado grupo de personas y que tienen similitudes o diferencias. Independientemente de la denominación utilizada, todos ellos son estudios observacionales, en los cuales no se interviene o manipula el factor de estudio, es decir se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, en la realidad. A su vez sabemos que pueden ser clasificados en transversales y longitudinales. (ORTEZ, 2013).

Dado que el tema en estudio fue identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de créditos, del departamento de San Miguel, se recurrió al diseño del instrumento de recolección de información mediante la utilización de una encuesta. Este instrumento permitió la recolección de datos de manera directa a los usuarios de créditos del departamento de San Miguel, de acuerdo con la muestra seleccionada.

Para realizar el estudio, se identificó y gestiono la utilización de una base de datos proporcionada por una entidad financiera, esta base estaba actualizada con datos al 31 de diciembre de 2019. Con la utilización de esta herramienta se seleccionó una muestra de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel. Con el fin de identificar en ellos los principales factores que inciden en la capacidad de la administración de las finanzas personales.

Para seleccionar la muestra, se consideró una base de datos de 9,143 clientes usuarios de crédito que pagan puntualmente sus créditos. Por lo tanto, el estudio está enfocado en aquellos clientes que sus pagos los realizan de forma responsable y que reflejan atrasos o morosidad en sus operaciones crediticias, con el estudio se buscó identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los clientes usuarios de crédito.

Para la recolección de la información se tomó en cuenta a los usuarios de crédito del departamento de San Miguel y que corresponde a los municipios de El Transito, Ciudad Barrios y municipio de San Miguel.

3.2. Investigación cuantitativa

Es una estrategia de investigación que parte de la idea de que la realidad es un sistema de regularidades empíricas y objetivas, observables, medibles, replicables, predecibles y generalizables. La búsqueda de estas generalizaciones debe apoyarse en evidencias empíricas. Su meta principal es la construcción y la demostración de teorías, así como también la comprobación o no de las hipótesis. (ORTEZ, 2013).

3.2.1. Enfoque de la Investigación.

La investigación es de tipo cuantitativa, ya que la recolección de datos se efectuó a través de la técnica de la encuesta.

3.3. Población

Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (P.114)

La población para el presente estudio fue de 9,143 usuarios de crédito del departamento de San Miguel, que pagan puntualmente sus créditos, mismos que se seleccionaron a partir de la base datos proporcionada por una entidad financiera. Esta población pertenece a los municipios de Ciudad Barrios, El Transito y San Miguel.

3.4. Muestra

3.4.1. Muestra

Según Tamayo y Tamayo, (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

La muestra seleccionada para el presente estudio fue de 385 usuarios de crédito, que estadísticamente se calculó a partir de la población de 9,143 usuarios de crédito.

La fórmula para determinar la muestra se detalla

$$n = \frac{Z_a^2 * P * Q}{d^2}$$

En donde:

n = Valor desconocido y el cual determinara el tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción).

Proceso de cálculo de la muestra resultante

$$n = \frac{Z_a^2 * P * Q}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3.8416 * (0.25)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = \underline{385}$$

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

Al inicio del siglo XVII, Bacon primero, Galileo y posteriormente Newton, sembraron las bases de la investigación empírica moderna, sustituyendo la deducción y el pensamiento especulativo por la observación directa de los hechos, siguiendo planes racionales en la búsqueda de evidencias que sustentaran sus hipótesis de trabajo, para alcanzar un conocimiento más seguro y confiable.

El método científico es entonces un procedimiento tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica, utilizado para descubrir nuevos conocimientos a partir de nuestras impresiones, opiniones o conjeturas, examinando las mejores evidencias disponibles en favor y en contra de ellas. No hay reglas infalibles que garanticen por anticipado el descubrimiento de nuevos hechos y teorías. Las reglas sólo facilitan la investigación y, en especial, la formulación de hipótesis. (Rojas, 1989).

Para todo tipo de investigación, existe un proceso cronológico en el desarrollo de los temas a tratar, por lo tanto, se dice que la metodología es un conjunto de técnicas y procedimientos que se aplican de forma cronológica y ordenada en un estudio de investigación. Así el investigador decide la secuencia o técnica que utilizara para llevar a cabo con éxito la investigación.

La técnica que se definió para hacer el estudio de esta investigación consistió en la recolección de datos a partir de una encuesta utilizando el cuestionario como instrumento para la recolección de la información.

3.6. Recolección de Datos

3.6.1. La Encuesta

Es la técnica utilizada para la investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

✓ **Encuesta como cuestionario**

El uso de esta herramienta permite obtener datos de forma directa y conocer en primera instancia las opiniones de los individuos. Además la información obtenida se caracteriza por permitir alcanzar un alto grado de validez externa al trabajar de forma extensiva con muestras representativas de la población.

✓ **Proceso de obtención de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para levantar la información fue un cuestionario de 16 preguntas. Los cuestionarios se pasaron a los usuarios de crédito en 3 municipios del departamento de San Miguel, que corresponden a Ciudad Barrios, El Transito y municipio de San Miguel. Para el levantamiento de la información del usuario de crédito nos desplazamos a cada una de las agencias y se verificó que los clientes que realizaban los pagos realizaran sus pagos de forma puntual.

La información proporcionada por el usuario de crédito se introdujo en un formulario virtual haciendo uso de un teléfono inteligente y la herramienta que se utilizó fue KoBoToolbox, con este procedimiento permitió tabular la información de forma ágil y ordenada y en tiempo real.

Después de pasar los 385 cuestionarios se procedió a la selección de la información que tenía diferencias o similitudes, luego se realizó la tabulación, análisis e interpretación de los resultados. También, se realizó un cruce de variables mediante la herramienta IBM SPSS Statistics, para obtener información más relevante que aportara un mayor valor a la investigación.

3.7. Etapas de la investigación.

- ✓ Etapa 1: estudio preliminar.
- ✓ Etapa 2: establecimiento del marco teórico:
- ✓ Etapa 3: diseño metodológico.
- ✓ Etapa 4: elaboración de los instrumentos, aplicación de la prueba piloto, implementación de las técnicas y recogida de información.
- ✓ Etapa 5: procesamiento de la información, análisis e interpretación, conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Etapa 6: elaboración del informe y presentación de los resultados

Formulación y delimitación del tema a investigar: conocido también como la definición del problema que consiste básicamente en hacer una pregunta con relación al tema sobre el cual se hará la investigación, debe estar delimitado de forma clara, determinar los tiempos y espacios, determinando los factores que intervienen en la investigación.

Establecimiento del marco teórico: en esta etapa es importante y trascendental la revisión bibliográfica de autores que han realizado investigaciones relacionadas al tema en estudio, esto ayuda a justificar de una mejor forma el problema de investigación.

Diseño metodológico: determina y analiza las variables que generó la investigación, que son medibles y cuantificables.

Elaboración de los instrumentos: en este apartado es donde se enlistaran las variables objeto de estudio, la definición de los conceptos y además de la comprensión clara del significado que tiene cada una de las variables de que es lo que está midiendo, el nivel de importancia que tiene, también se eligen el instrumento o los instrumentos que se adapten al tipo de estudio que se está realizando y así facilitar de una mejor manera la comprensión y la obtención de las variables. Hay que hacer la diferenciación entre las variables dependientes e independientes, su importancia y la justificación en el estudio.

Elaboración del informe y presentación de los resultados: con base a los datos obtenidos en el proceso de la investigación, se hizo un resumen de los resultados, los cuales se organizaron de acuerdo a los objetivos. En su mayoría es necesario agregar pruebas estadísticas de los resultados en forma cuantitativa o cualitativa, esto dependerá

del tipo de información que se quiere conocer. Para este estudio los datos son presentados y analizados a través de gráficas, tablas de contingencia, y herramientas adicionales que contribuyan a dar un mejor análisis de los resultados encontrados en la investigación.

Técnicas de Procedimientos de Datos

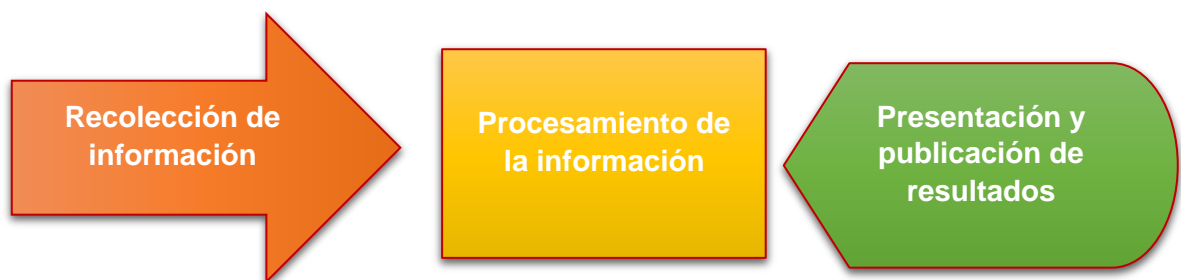
Es un paso a paso de cómo se pueden obtener los resultados de manera coherente y sencilla, que ayuda a comprender de una mejor manera el logro de los objetivos propuestos. La búsqueda de resultado se da en base a los elementos del problema y del planteamiento que se haya hecho en base a preguntas relevantes, las variables que intervienen y los indicadores que permiten la operacionalización de las variables.

La información primaria y secundaria, se vuelve fundamental y de gran importancia para el sustento en las investigaciones, ya que estudios previos al tema, sirven de base y dan respaldo a la investigación. Gráficamente se puede demostrar el proceso de recolección, procesamiento y muestra de resultados en la investigación.

3.8. Herramientas para los Procedimientos de Datos

Las técnicas de recolección de información son procedimientos especiales utilizados para obtener y evaluar las evidencias necesarias, suficientes y competentes que le permitan formar un juicio profesional y objetivo, que facilite la calificación de los hallazgos detectados en la materia examinada. (HERNANDEZ SAMPIERI, 1997).

Este proceso es la elaboración del paso a paso para agrupación de datos con un fin específico.



3.8.1. Tabulación de datos:

Etapa en la que ya se cuenta con toda la información recolectada y se inicia con la clasificación y depuración de la información recolectada, representada gráficamente, cuadros informativos, que expliquen de una manera clara y sencilla el resultado

obtenido en los instrumentos utilizados para la recolección de datos. Asimismo, la representación de la información dependerá de la naturaleza de la información obtenida.

3.8.2. Análisis de los datos:

Es el proceso que consiste en inspección de datos y transformar esos datos con el objetivo de resaltar información útil, para sugerir conclusiones y apoyo en la toma de decisiones. El estadístico John Tukey definió el análisis de datos en 1961 de esta manera: "Son los Procedimientos para analizar datos, las técnicas para interpretar los resultados de dichos procedimientos, y las formas de planear la recolección de datos para hacer el análisis más fácil, más preciso o más exacto.

En esta etapa se agrupan los datos que han sido recolectados de manera individual y se estructuran con el propósito de responder al problema de la investigación, a los objetivos y a la hipótesis en estudio, convirtiendo así los datos en información que sirve en su mayoría para toma de decisiones, o que sirven de base para futuras investigaciones.

3.8.3. Interpretación de resultados:

Los datos recolectados en los instrumentos, por si solos no dicen nada, pero es tarea del investigador ordenar, analizar y sintetizar los datos para luego convertirlos en información de utilidad para los grupos interesados. El análisis normalmente se realiza en dos fases. La primera en donde se verifica pregunta a pregunta con el objetivo de conocer por separado las respuestas y la segunda en donde se buscan las diferencias o similitudes en las respuestas obtenidas, tratando de unificar criterios obtenidos del interlocutor.

CAPÍTULO IV

4. HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION.

4.1. Presentación y discusión de resultados

La presente investigación, tuvo como propósito identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel; para ello, se identificó y se gestionó la autorización ante una empresa prestadora de servicios financieros, para hacer uso de la base de datos e identificar en ella la población (9143 usuarios de crédito). Posteriormente, se calculó la muestra aplicando un modelo estadístico, generándose una muestra de 385 usuarios que poseen un record crediticio bajo las categorías antes mencionada. También, se diseñó la encuesta considerando las variables en estudio y se procedió a la recolección, tabulación, análisis e interpretación de los datos.

GENERALIDADES DE LOS USUARIOS DE CREDITOS

El estudio se hizo con el fin de Identificar los principales factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales, en los usuarios de créditos del departamento de San Miguel.

4.2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Con los datos reflejados en la investigación se confirma que para identificar cuáles son los factores que inciden en la capacidad de administrar las finanzas personales, se tomó como base usuarios de créditos que cancelan puntualmente sus créditos.

1. ¿Cuál es el estado civil del cliente?

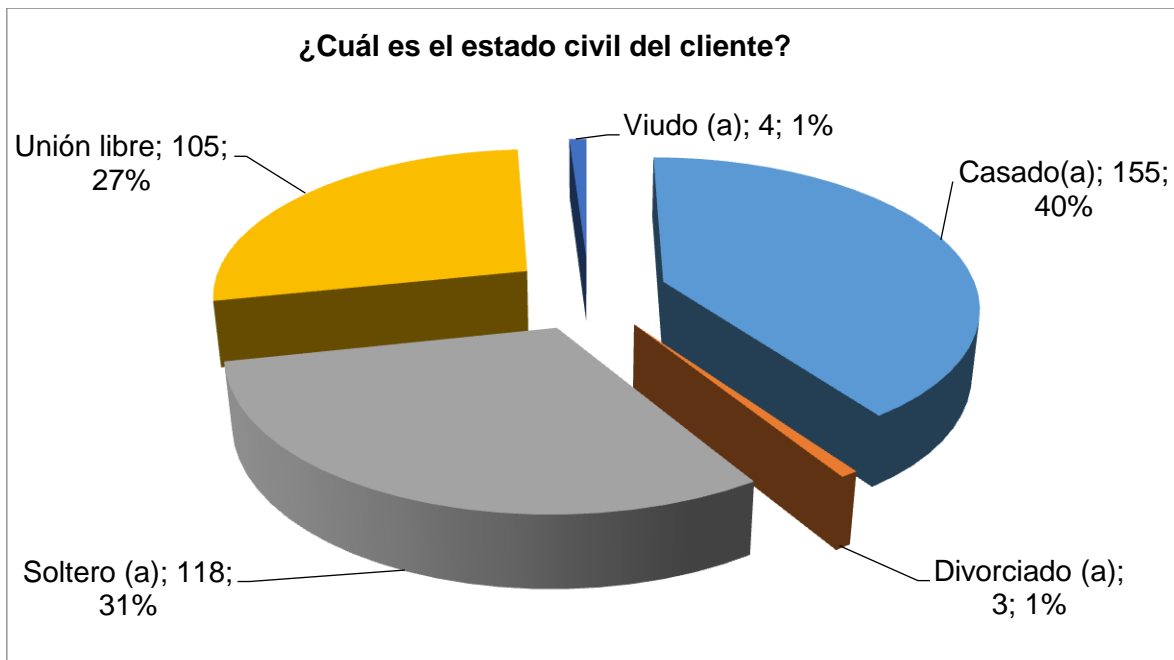
Objetivo: Identificar el estado civil de los usuarios de crédito para conocer el porcentaje que representa en el estudio realizado.

Tabla 1: ¿Cuál es el estado civil del cliente?

¿Cuál es el estado civil del cliente?	Cantidad	%
Casado(a)	155	41%
Divorciado (a)	3	1%
Soltero (a)	118	31%
Unión libre	105	26%
Viudo (a)	4	1%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 1: ¿Cuál es el estado civil del cliente?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En el estudio realizado, de los 385 usuarios de créditos, 155 de ellos están casados que equivale al 41%, 118 solteros que representa el 31%, 105 en unión libre que constituye el 26% y los restante 7 que representa el 2%.

2. ¿Usted asistió a charlas de educación financiera?

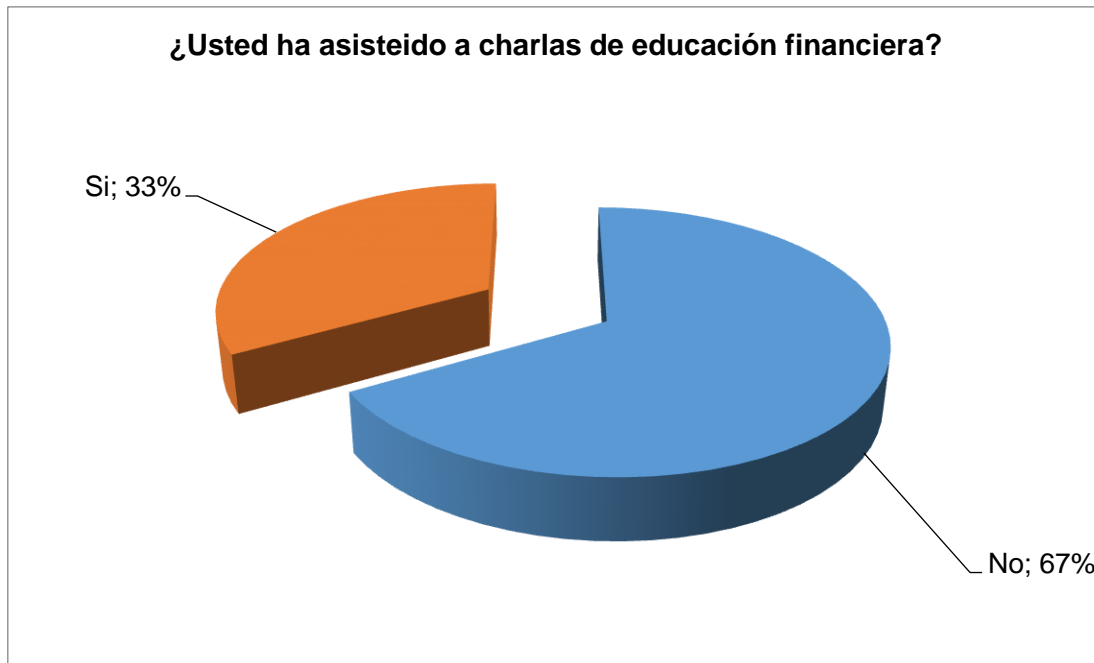
Objetivo: Conocer el número de usuarios que han asistido a charlas de educación financiera, para medir el nivel de importancia que los usuarios de crédito la dan al aprendizaje sobre esta área.

Tabla 2: ¿Usted ha asistido a charlas de educación financiera?

¿Usted a asistido ha charlas de educacion financiera?	Cantidad	%
No	257	67%
Si	128	33%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 2: ¿Usted ha asistido a charlas de educación financiera?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En la investigación realizada, de los 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, 257 nunca han recibido charlas de educación financiera y 128 manifestaron que si han recibido charlas, que representan el 67% y 33% respectivamente.

Interpretación: Según los datos obtenidos, las charlas de educación financiera no es un factor determinante en la capacidad de administración de las finanzas personales; porque sin asistir a charlas de educación financiera, tienen capacidad de administrar sus finanzas personales.

3. Si su respuesta anterior es sí, ¿A cuántas charlas de educación financiera ha asistido?

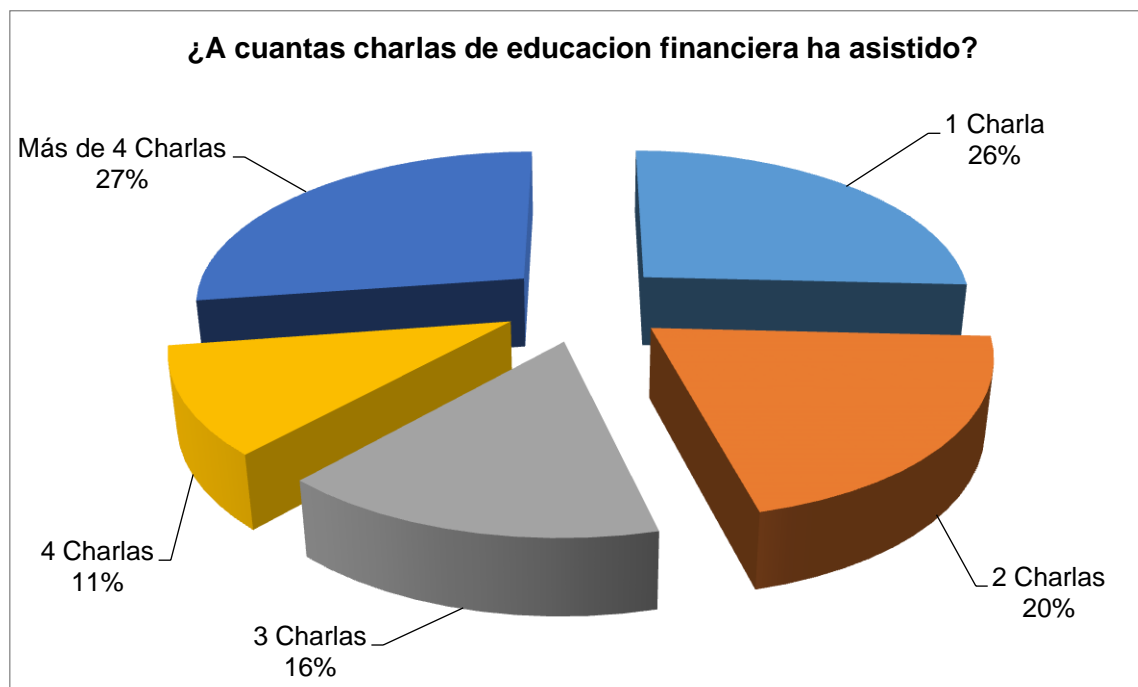
Objetivo: Identificar a cuántas charlas de educación financiera han asistido los usuarios de crédito, para conocer el número de charlas recibida por cada usuario.

Tabla 3: ¿A cuántas charlas de educación financiera ha asistido?

¿A cuántas charlas de educación financiera ha asistido?	Cantidad	%
1 Charla	33	26%
2 Charlas	26	20%
3 Charlas	20	16%
4 Charlas	14	11%
Más de 4 Charlas	35	27%
TOTALES	128	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 3: ¿A cuántas charlas de educación financiera a asistido?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En la investigación realizada, de los 128 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, que han recibido charlas sobre educación financiera, 35 usuarios recibieron más de cuatro charlas, seguida de 33 que recibieron solo una charla, y 60 recibieron entre dos 2 y 4 charlas. Lo que representan el 27%, el 26% y el 47% respectivamente.

4. ¿Cuál es el lugar de origen del cliente?

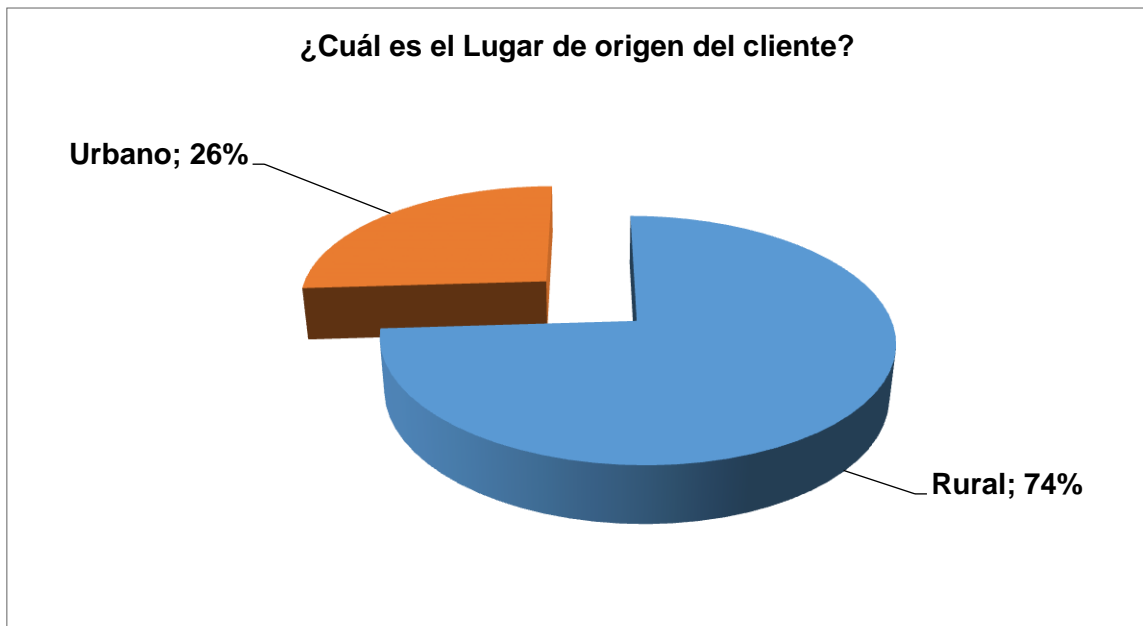
Objetivo: Conocer el lugar de origen de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel, para determinar el porcentaje entre urbano y rural.

Tabla 4: ¿Cuál es el lugar de origen del cliente?

¿Cuál es lugar de origen del cliente?	Cantidad	%
Rural	285	74%
Urbano	100	26%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 4: ¿Cuál es el lugar de origen del cliente?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: en la gráfica anterior podemos identificar que del total de personas encuestadas (385), el 74% tienen como lugar de origen la zona rural y el 26% provienen de la zona urbana. Los datos antes mencionados son muy importantes pero aun no reflejan información determinante para el estudio del problema identificado. Es por ello, que se han realizado cruces entre las diferentes variables en evaluación para sustraer información de mayor relevancia, las cuales se citan a continuación.

Cruce de variables

Con el propósito de conocer resultados más relevantes sobre la investigación se realizó el cruce de variables, utilizando la herramienta estadística SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Esta herramienta facilitó la obtención de información relevante para dar respuesta a las variables en estudio.

5. ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

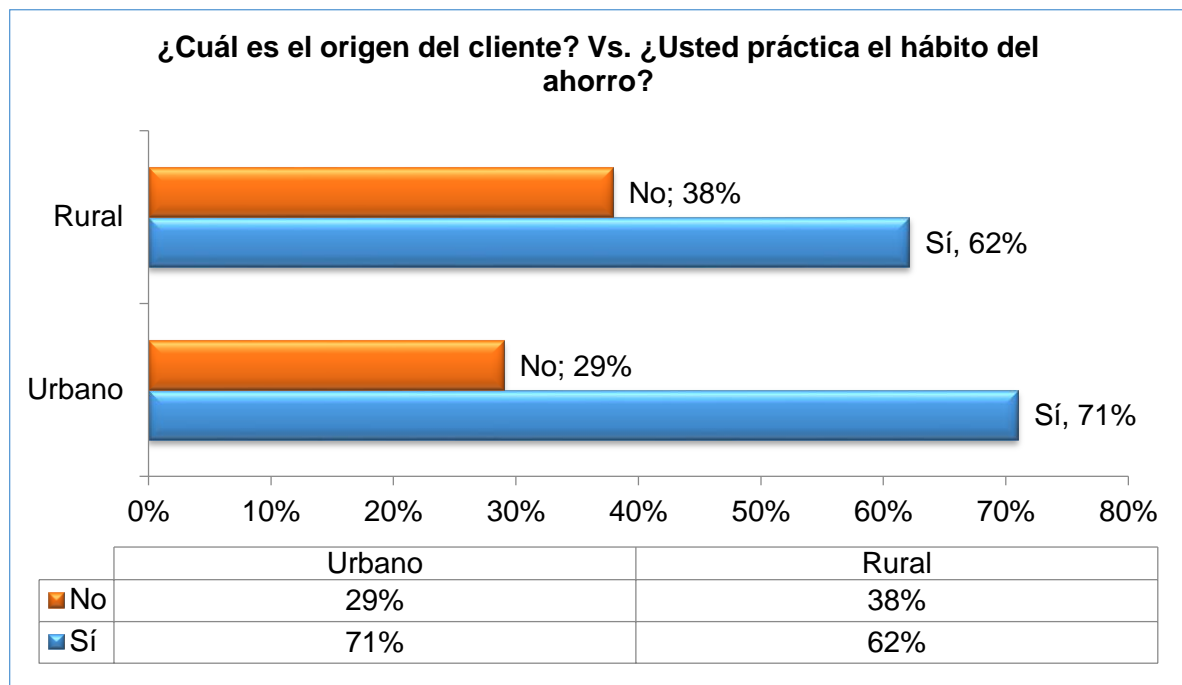
Objetivo: Identificar la diferencia en cuanto al hábito del ahorro entre los usuarios de crédito de la zona rural y urbana.

Tabla 5: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

¿Cuál es el origen del cliente? Vs. ¿Usted práctica el hábito del ahorro?		¿Usted práctica el hábito del ahorro?				Total	
		Sí		No			
¿Cuál es el origen del cliente?	Urbano	71	71%	29	29%	100	26%
	Rural	177	62%	108	38%	285	74%
Total		248	64%	137	36%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 5: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs. ¿Usted práctica el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: en la gráfica se observa que de 385 encuestas realizadas a usuarios de crédito un total de 248 practican el hábito del ahorro, lo que representa el 64% y 137 usuarios de crédito no ahorran que representa un 26%. De los que practican el hábito del ahorro, el 71% son de origen urbano y el 62% son de origen rural.

Interpretación: Con base en los datos obtenidos se observa que los usuarios de crédito que tienen su origen o que viven en las áreas urbanas, son los que tienen el hábito del ahorro más arraigado con un 71%. Lo anterior indica que los usuarios de crédito provenientes del área urbana, tienen mayor capacidad en la administración de las finanzas personales. Por lo tanto, el origen de los usuarios de crédito es un factor que incide en la capacidad de la administración de las finanzas personales.

6. ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?

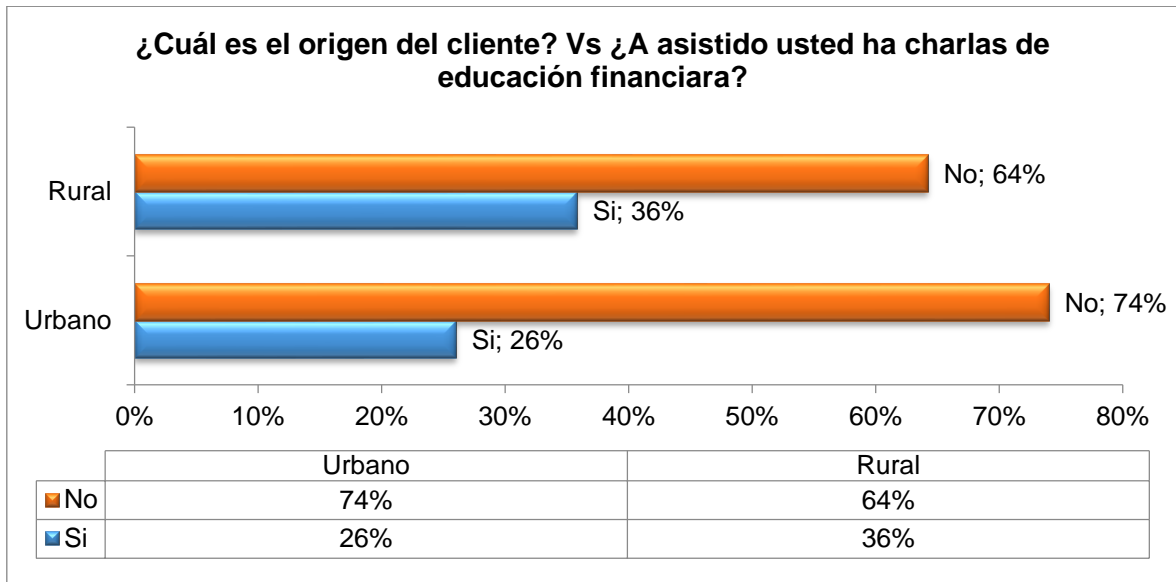
Objetivo: determinar el porcentaje de usuarios de crédito del área urbana y rural que han asistido a charlas de educación financiera, que les permitan adquirir conocimientos sobre administración de las finanzas personales.

Tabla 6: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?

¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?		¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?				Total	
		Si		No			
¿Cuál es el origen del cliente?	Urbano	26	26%	74	74%	100	26%
	Rural	102	36%	183	64%	285	74%
Total		128	33%	257	67%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 6: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: en la gráfica anterior, se observa que de los 385 usuarios de créditos encuestados, 128 han asistido a charlas sobre educación financiera que representa el 33%, y 257 nunca han asistido lo que significa un 67%. También, se identifica que 100 usuarios de crédito pertenecen o viven en las áreas urbanas y de estas solo el 26% han asistido a charlas sobre educación financiera y el 74% nunca han participado en capacitaciones sobre este tema. Asimismo, de total de encuestados 285 personas son de origen rural de las cuales el 36% han asistido a capacitaciones sobre educación financiera y un 64% nunca ha participado.

Interpretación: En este análisis se puede determinar que las personas de origen rural han recibido más capacitaciones sobre educación financiera que las que viven en zonas urbanas. Por lo tanto, las charlas de educación financiera no es un factor que incide en la capacidad de administración de finanzas personales, pues solo el 33% de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel, presentan capacidad de administración de sus finanzas personales han asistido a charlas.

7. ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

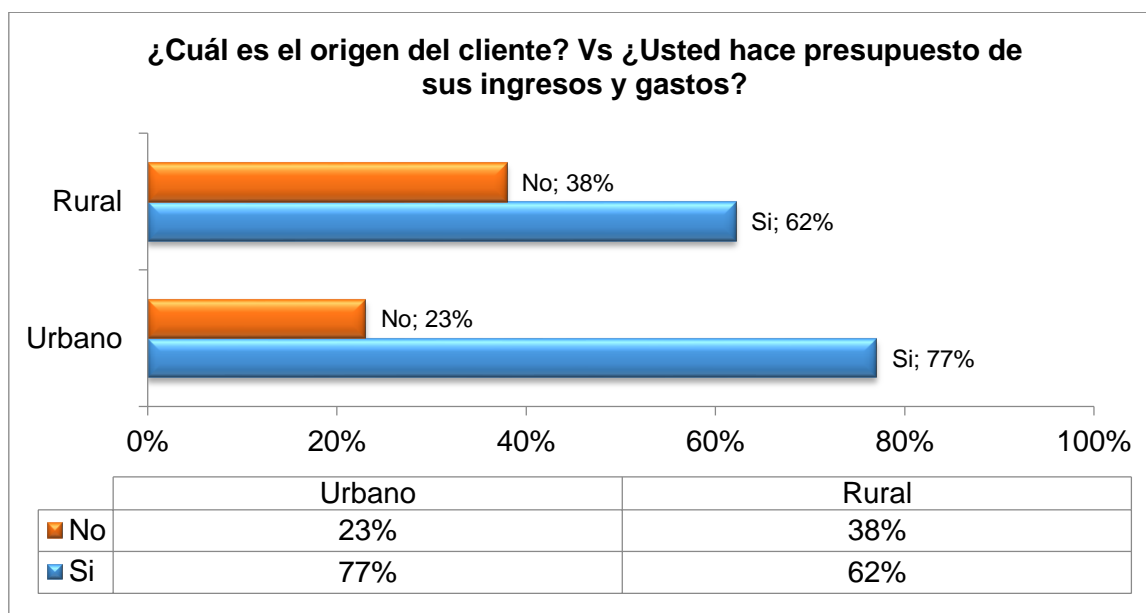
Objetivo: identificar si el origen de los usuarios de créditos presentan diferencias en cuanto al interés por llevar control de sus ingresos y gastos mediante el uso del presupuesto.

Tabla 7: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?		¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?				Total	
		Si		No			
¿Cuál es el origen del cliente?	Urbano	77	77%	23	23%	100	26%
	Rural	177	62%	108	38%	285	74%
Total		254	66%	131	34%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 7: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio.

Análisis: en la gráfica se observa que de 385 encuestas realizadas a usuarios de crédito un total de 254 realizan presupuesto de sus ingresos y gastos, lo que representa el 66% y 131 usuarios de crédito no realizan un presupuesto 34%. Del total de encuestados el 77%

realizan presupuesto de sus ingresos y gastos y provienen del área urbana, el 62% del área rural hacen presupuesto.

Interpretación: Con base en el análisis anterior, se evidencia que el origen de los clientes usuarios de crédito, es un factor que incide directamente en la capacidad para realizar presupuesto de ingresos y gastos.

8. ¿Cuál es el lugar de origen del cliente? Vs ¿Cuál es la forma de ahorrar?

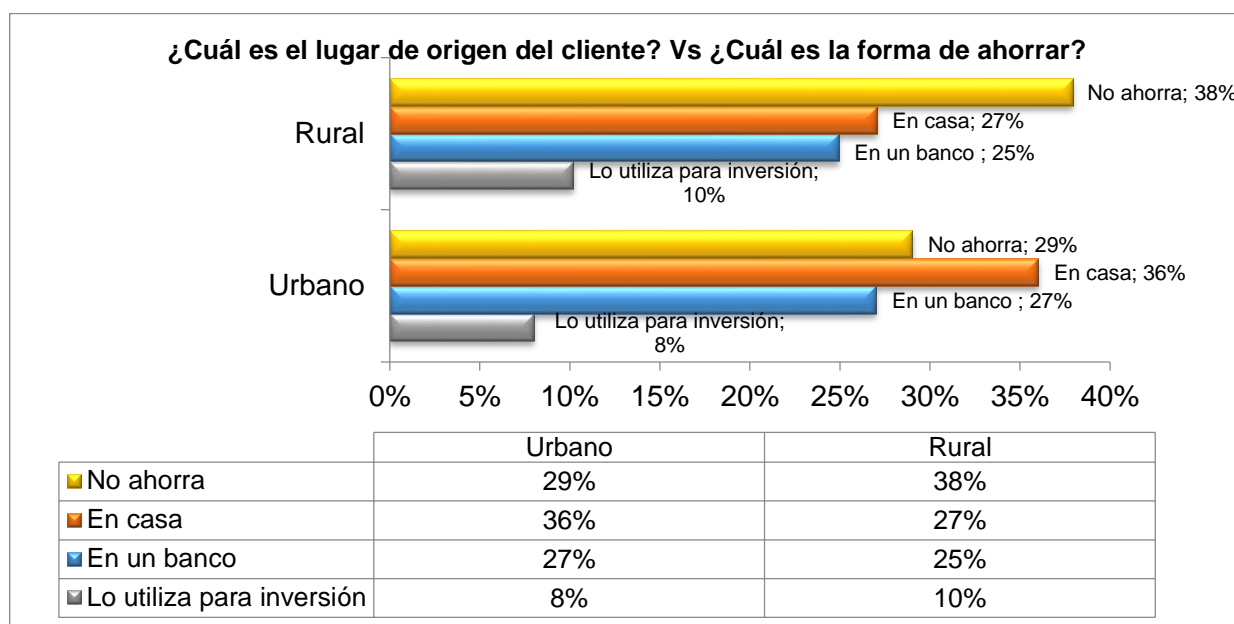
Objetivo: identificar si el origen de los usuarios de créditos que presentan diferencias en cuanto al interés por realizar la práctica del ahorro y cuál es la forma más usada de estos.

Tabla 8: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Cuál es la forma de ahorrar?

¿Cuál es el lugar de origen del cliente? Vs ¿Cuál es la forma de ahorrar?		¿Cuál es la forma de ahorrar?								Total	
		En un banco		En casa		Lo utiliza para inversión		No ahorra			
¿Cuál es el origen del cliente?	Urbano	27	27%	36	36%	8	8%	29	29%	100	26%
	Rural	71	25%	77	27%	29	10%	108	38%	285	74%
Total		98	25%	113	29%	37	10%	37	36%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 8: ¿Cuál es el origen del cliente? Vs ¿Cuál es la forma de ahorrar?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio.

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, 98 de ellos ahorran en el banco, 113 ahorran en su

casa, 10 invierten y 37 no ahorran. De los que ahorran en el banco el 27% provienen del área urbana y el 25% del área rural. De los que ahorran en casa el 36% son del área urbana y el 27% del área rural. De los que invierten el 8% son del área urbana y el 10% del área rural. Por último los que no ahorran el 29% son del área urbana y el 38% del área rural.

Interpretación: Con base en los datos obtenidos tanto el área urbana como el área rural demuestra que existe una mayor tendencia por ahorrar en el hogar, y en segundo lugar predomina de la forma de ahorrar en la banca formal y un porcentaje menor lo utiliza para inversión.

9. ¿Cuál es el género del cliente?

Objetivo: conocer el porcentaje de hombres y mujeres que han participado en el levantamiento de la información mediante la técnica de la encuesta y uso de cuestionario, para determinar en ellos las variables en estudio.

Tabla 9: ¿Cuál es el género del cliente?

¿Cuál es el género del cliente?	Cantidad	%
Femenino	186	48%
Masculino	199	52%
TOTALES	385	100.00

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 9: ¿Cuál es el género del cliente?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: La grafica demuestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, para determinar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales, 199 son del género masculino y 186 del femenino, que representan el 52% y 48% respectivamente.

10. ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

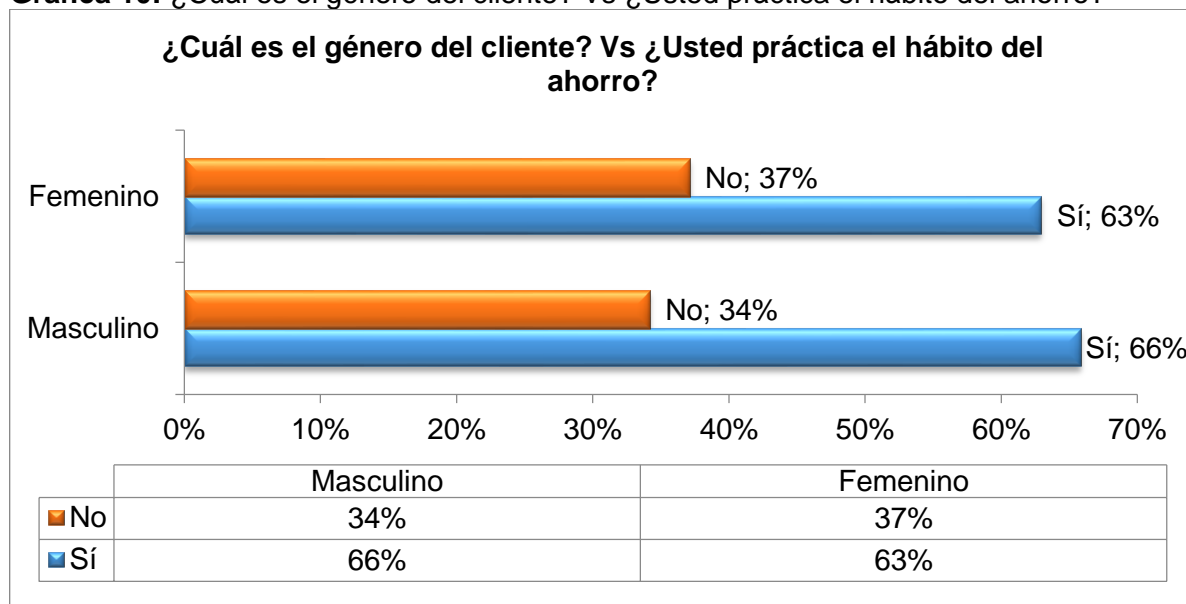
Objetivo: identificar si el género de los usuarios de créditos presentan diferencias en cuanto a la práctica del ahorro

Tabla 10: ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?		¿Usted práctica el hábito del ahorro?				Total	
		Sí		No			
¿Cuál es el género del cliente?	Masculino	131	66%	68	34%	199	52%
	Femenino	117	63%	69	37%	186	48%
Total		248	64%	137	36%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 10: ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del departamento de San Miguel, 248 practican el hábito del ahorro y 137 no. De los que practican el hábito del ahorro el 66% pertenecen al género masculino y el 63 % al género femenino.

Interpretación: con base a los datos obtenidos en el estudio, el género masculino es quién tiene mayor hábito del ahorro. Por lo tanto, el género es un factor que incide en la administración de las finanzas personales.

11. ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Ha cuántas charlas de educación financiera a asistido?

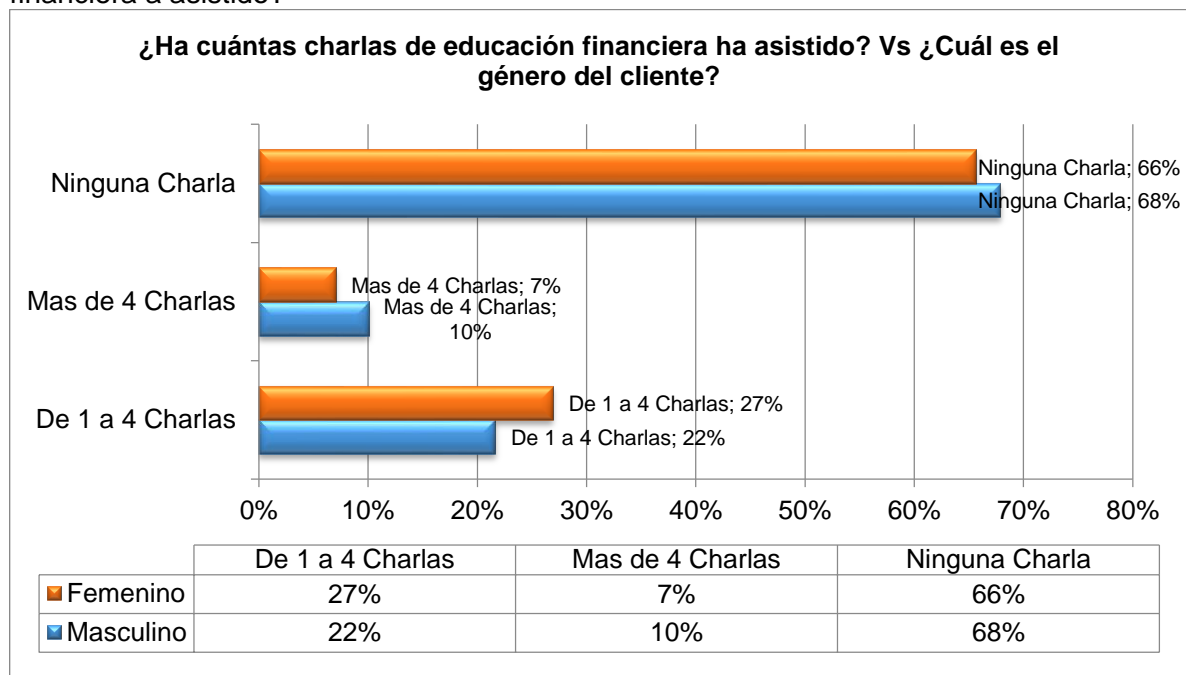
Objetivo: identificar si el género de los usuarios de créditos presentan diferencias en cuanto al interés por participar en charlas de educación financiera como herramienta para fortalecer sus conocimientos y administrar las finanzas personales.

Tabla 11: ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Ha cuántas charlas de educación financiera a asistido?

¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿A cuántas charlas de educación financiera a asistido?		¿A cuántas charlas de educación financiera a asistido?						Total	
		De 1 a 4 Charlas		Más de 4 Charlas		Ninguna Charla			
¿Cuál es el género del cliente?	Masculino	43	22%	21	10%	135	68%	199	52%
	Femenino	50	27%	14	7%	122	66%	186	48%
Total		93	24%	35	9%	257	67%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 11: ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Ha cuántas charlas de educación financiera a asistido?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del departamento de San Miguel, 93 de ellos asistieron hasta cuatro charlas de educación financiera, 35 asistieron a más de 4 charlas y 257 no asistieron a charlas de educación financiera. De los que asistieron el 33% son de género masculino y el 35% son del género femenino.

Interpretación: con base a los datos obtenidos en el estudio, el número de charlas recibidas no es un elemento que incide en la administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito, ya que los porcentajes de participación de ambos género, no superan el 33%.

12. ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

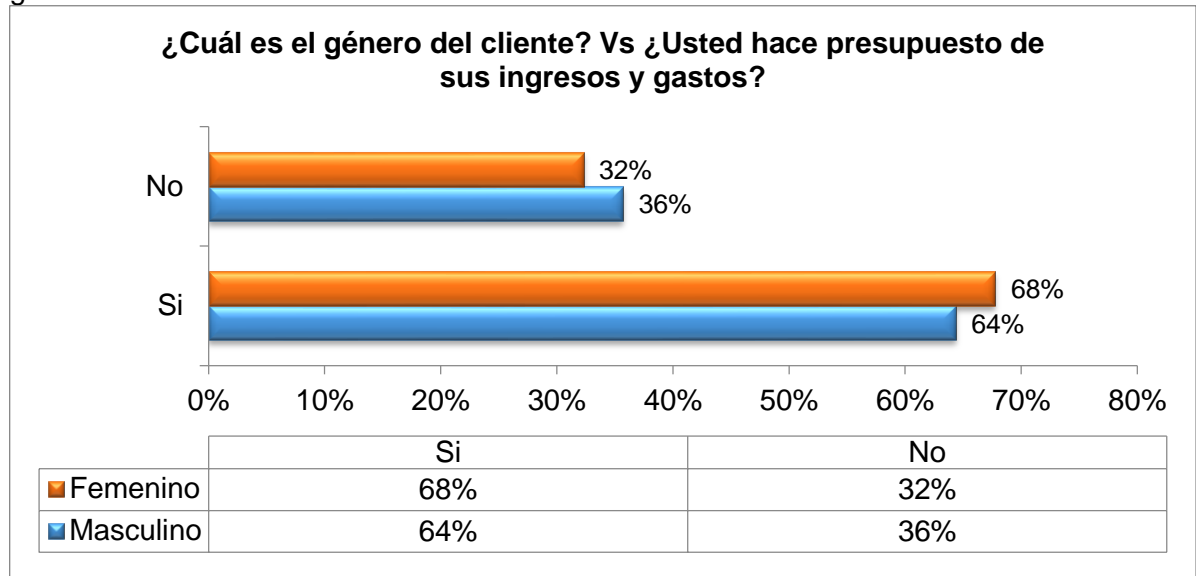
Objetivo: identificar si el género de los usuarios de créditos presentan diferencias en cuanto a la práctica del uso del presupuesto como herramienta para el control de sus ingresos y gastos, para la toma de decisiones más efectivas.

Tabla 12: ¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

¿Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?		¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?				Total	
		Si		No			
¿Cuál es el género del cliente?	Masculino	128	64%	71	36%	199	52%
	Femenino	126	68%	60	32%	186	48%
Total		254	66%	131	34%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 12: Cuál es el género del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del departamento de San Miguel, 254 de ellos hacen presupuesto de sus ingresos y gastos que representan el 66%, y 131 no hacen presupuesto que representa un 34%. Además, el 68% del género femenino hace presupuesto y el 64% del sexo masculino no hace presupuesto de sus ingresos y gastos.

Interpretación: con base a los datos obtenidos en el estudio, en un 66% los usuarios de créditos hacen sus respectivo presupuesto, que les permite tener control sobre sus ingresos y gastos, dentro de la muestra el género femenino es quien predomina en la elaboración de presupuesto. Por lo tanto, el género femenino es un factor que incide en la administración de las finanzas personales.

13. ¿Cuál es la edad del cliente?

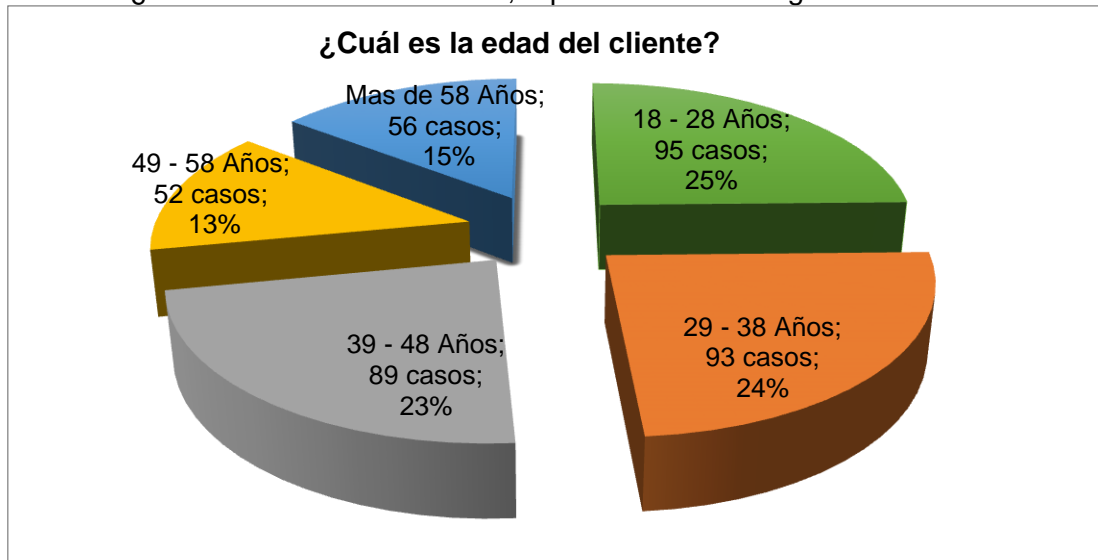
Objetivo: Determinar la edad de los usuarios de créditos que participaron en el estudio, para dar respuesta a las variables en estudio.

Tabla 13: ¿Cuál es la edad del cliente?, representada en rangos de edad

¿Cuál es la edad del cliente?	Cantidad	%
De 18 a 28 años	95	24%
De 29 a 38 años	93	24%
De 39 a 48 años	89	23%
De 49 a 58 años	52	14%
De 59 a más años	56	15%
TOTALES	385	100.00

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 13: ¿Cuál es la edad del cliente?, representada en rangos de edad



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: La gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del departamento de San Miguel, 95 de ellos oscilan en edad entre 18 a 28 años, en el rango de 29 a 38 años son 93 usuarios, entre las edades 29 y 38 años, y 89 manifestaron tener entre 39 a 48 años, 52 usuarios tienen entre 49 a 58 y por último hay 56 usuarios mayores o iguales a 59 años.

14. ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

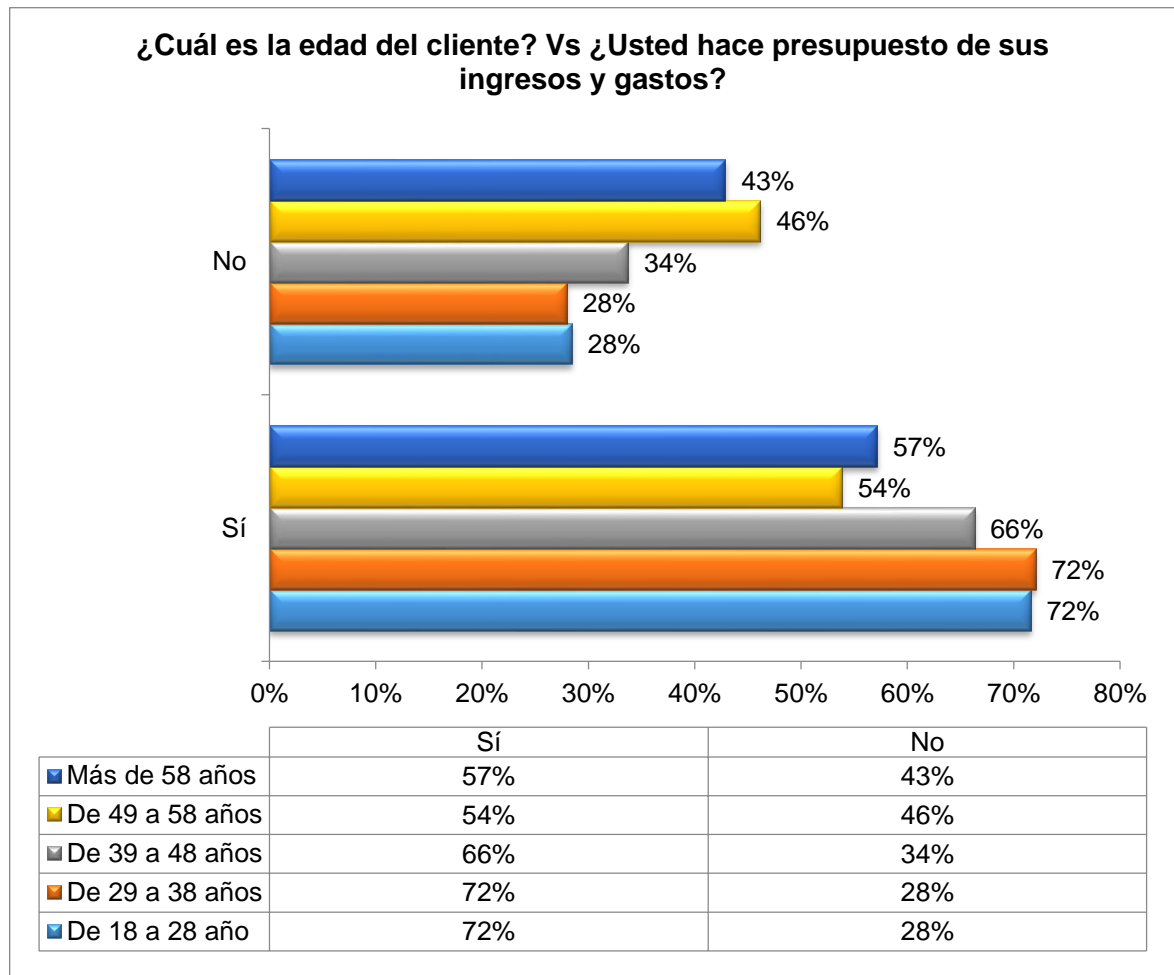
Objetivo: identificar si la edad de los usuarios de créditos presentan diferencias en cuanto a la práctica del uso del presupuesto como herramienta para el control de sus ingresos y gastos, para la toma de decisiones más efectivas.

Tabla 14: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?		¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?				Total	
		Sí		No			
¿Cuál es la edad del cliente?	De 18 a 28 año	68	72%	27	28%	95	24%
	De 29 a 38 años	67	72%	26	28%	93	24%
	De 39 a 48 años	59	66%	30	34%	89	23%
	De 49 a 58 años	28	54%	24	46%	52	14%
	Más de 58 años	32	57%	24	43%	56	15%
Total		254	66%	131	34%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 15: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, 254 de ellos hacen presupuesto de sus ingresos y gastos, que representan el 66%, y 131 de ellos no hacen presupuesto. Además, el rango de edad que más se preocupa por hacer presupuesto es entre 18 a 28 y de 29 a 38 años, ambos rangos con el 72%.

Interpretación: la edad de los usuarios de créditos es un elemento que incide en la capacidad de administración de las finanzas personales, ya que observamos que a menor rango de edad de los usuarios de créditos, mayor es el porcentaje que hacen presupuesto de sus ingresos y egresos.

15. ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?

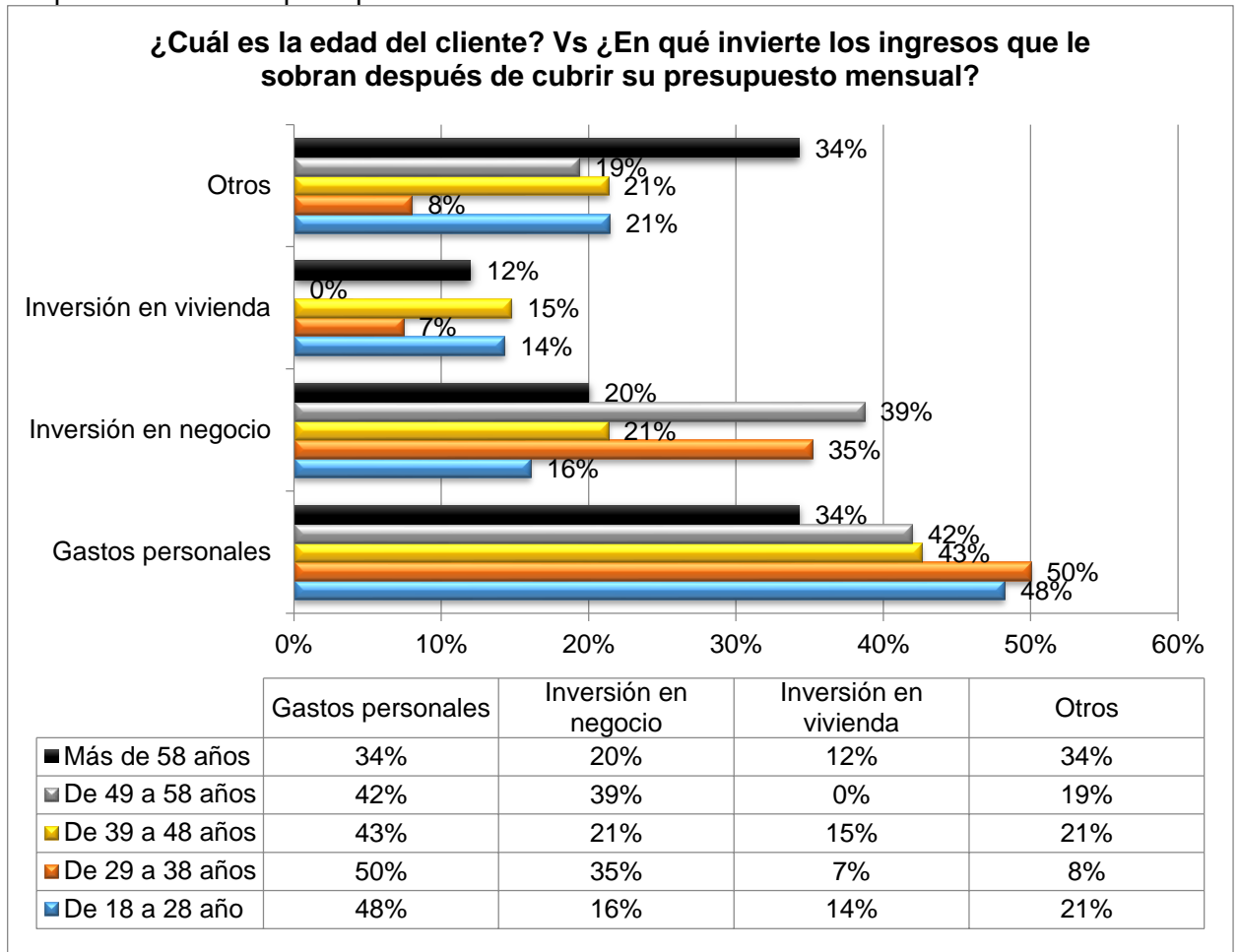
Objetivo: identificar el uso que le dan al dinero los usuarios de crédito después de cubrir su presupuesto, según la edad éstos.

Tabla 15: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?

¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?		¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?								Total	
		Gastos personales		Inversión en negocio		Inversión en vivienda		Otros			
¿Cuál es la edad del cliente?	De 18 a 28 año	27	48%	9	16%	8	14%	12	21%	56	24%
	De 29 a 38 años	27	50%	19	35%	4	7%	4	8%	54	23%
	De 39 a 48 años	26	43%	13	21%	9	15%	13	21%	61	26%
	De 49 a 58 años	13	42%	12	39%	0	0%	6	19%	31	13%
	Más de 58 años	12	34%	7	20%	4	12%	12	34%	35	15%
Total		105	27%	60	25%	25	11%	47	20%	237	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 15: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 237 usuarios de créditos del departamento de San Miguel, 105 usuarios de ellos invierten lo que les sobra del presupuesto en gastos personales, 60 usuarios lo invierten en el negocio, 25 usuarios lo invierten a mejorar su vivienda, 47 usuarios lo invierten en otras. Además, el rango de edad entre los 29 y 38 años son los que invierten el sobrante del presupuesto en el negocio y vivienda.

Interpretación: los usuarios de créditos que oscilan en el rango de edad entre 29 y 38 años de edad, son los que más invierten el dinero que les sobra después de ejecutar el presupuesto. En este sentido, los usuarios de créditos que se encuentran en este rango son los que tienen mejor capacidad de administración de finanzas personales.

Por lo tanto, la edad es un factor que incide en la capacidad de administración de las finanzas personales en los usuarios de crédito ya que inviertan más sus recursos producto del sobrante según presupuesto.

16. ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

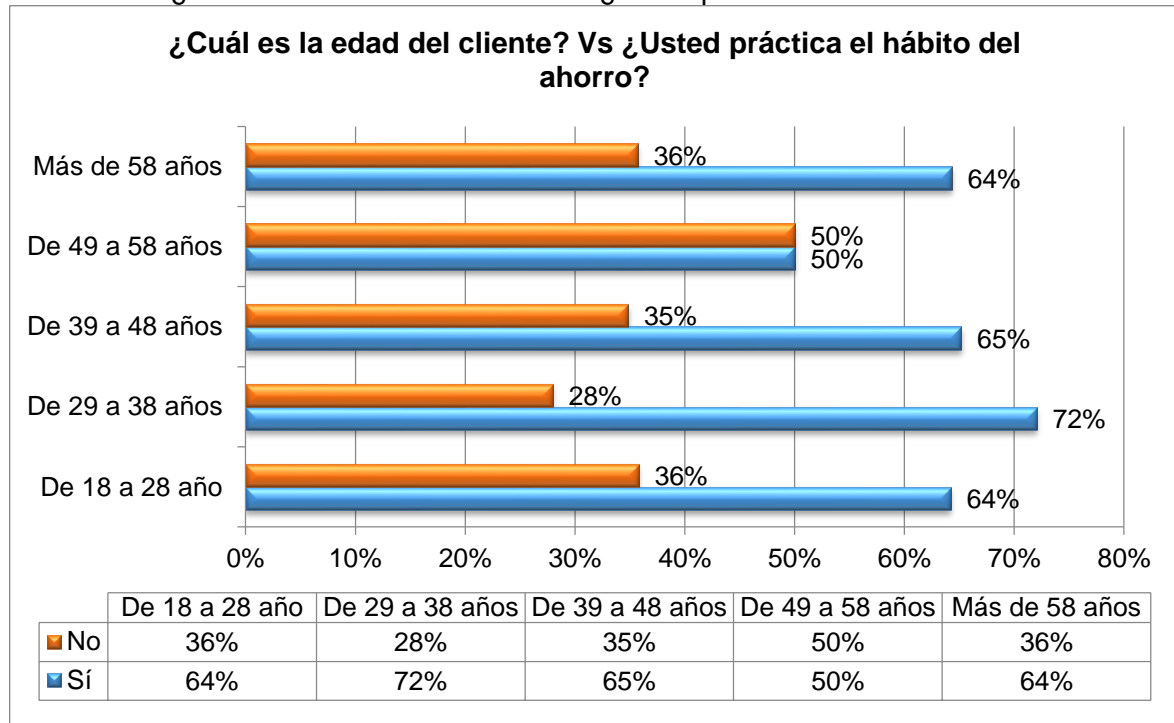
Objetivo: identificar si la edad de los usuarios de créditos presentan diferencias en cuanto a la práctica del hábito del ahorro como herramienta para generar activos.

Tabla 16: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?		¿Usted práctica el hábito del ahorro?				Total	
		Sí		No			
¿Cuál es la edad del cliente?	De 18 a 28 año	61	64%	34	36%	95	24%
	De 29 a 38 años	67	72%	26	28%	93	24%
	De 39 a 48 años	58	65%	31	35%	89	23%
	De 49 a 58 años	26	50%	26	50%	52	14%
	Más de 58 años	36	64%	20	36%	56	15%
Total		248	64%	137	36%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 16: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, 248 de ellos practican el hábito del ahorro que representa el 64% y 137 no practican el hábito del ahorro que representa el 36%. Además, el rango de edad que más practica el hábito del ahorro son los usuarios entre 29 y 38 años con el 72%, seguido del rango entre 39 y 48 años de edad con el 65%, los rango de edades que menos tienen el hábito del ahorro es entre 49 y 58 años de edad y el de mayor de 58 años, con el 50% y 64% respectivamente.

Interpretación: según los datos recolectados en el estudio, la edad de los usuarios de créditos es un elemento que incide en la capacidad de administración de las finanzas personales, ya que en el rango de edad entre los 29 y 48 años son los que más tienen el hábito del ahorro, sin embargo de manera general podemos indicar que las personas con buen record crediticio tienden a practicar el hábito del ahorro a cualquier edad.

17. ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?

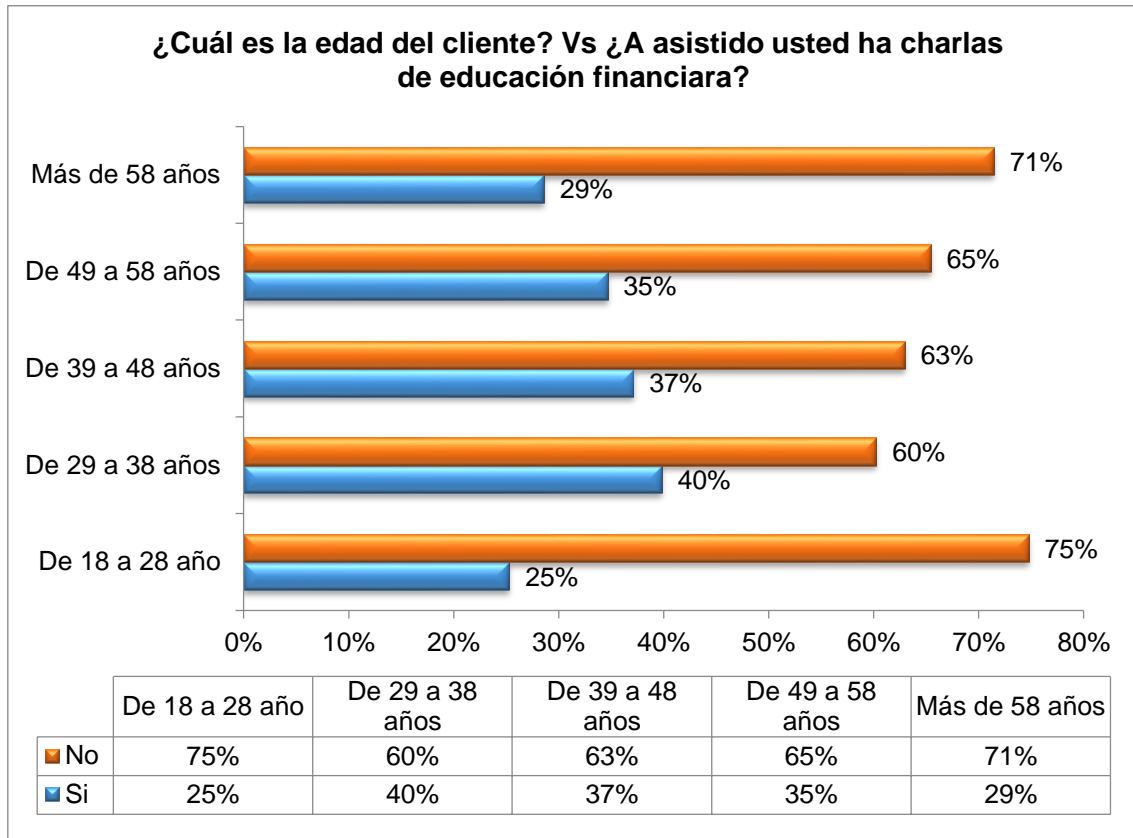
Objetivo: identificar si la edad de los usuarios de créditos presentan interés por capacitarse en temas de educación financiera mediante su asistencia a charlas sobre este tema.

Tabla 17: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?

¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?		¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?				Total	
		Si		No			
¿Cuál es la edad del cliente?	De 18 a 28 año	24	25%	71	75%	95	24%
	De 29 a 38 años	37	40%	56	60%	93	24%
	De 39 a 48 años	33	37%	56	63%	89	23%
	De 49 a 58 años	18	35%	34	65%	52	14%
	Más de 58 años	16	29%	40	71%	56	15%
Total		128	33%	257	67%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 17: ¿Cuál es la edad del cliente? Vs ¿A asistido usted ha charlas de educación financiera?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: la gráfica muestra que en la investigación realizada a 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, 128 usuarios de ellos asistieron a charlas de educación financiera que representa el 33%, y 257 usuarios no asistieron a charlas de educación financiera que representa el 67%. De los que más asistieron a charlas de educación financiera son los del rango entre 29 y 38 años de edad, y el rango mayor a 58 años de edad son quienes menos asistieron a charlas sobre educación financiera.

Interpretación: según los datos obtenidos en el estudio, existen diferencias por edad en cuanto a la asistencia a charlas sobre educación financiera, mostrando que los de edades de 29 a 38 años es el rango de edad que mayor interés tiene al momento de capacitarse sobre educación financiera. Sin embargo, considerando que los clientes encuestados poseen una calificación "A" o "B" en las centrales de riesgo; esto nos indica que la edad no es un factor que incida en la capacidad de administración de las finanzas personales.

18. ¿Cuál es el nivel académico del cliente?

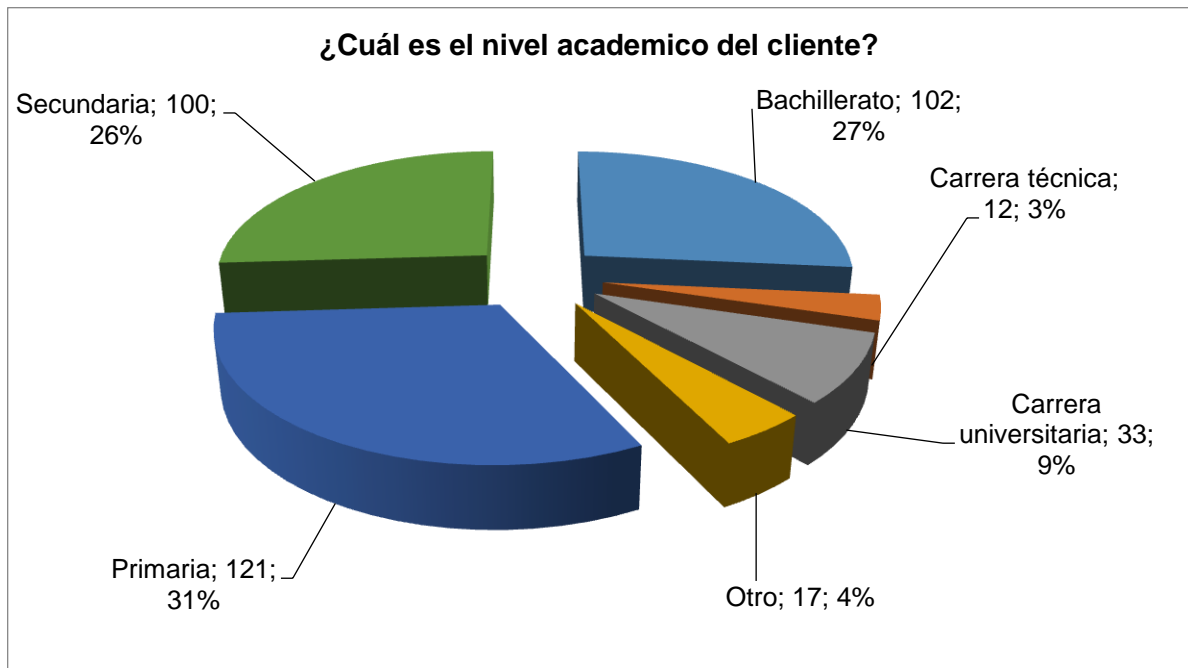
Objetivo: Identificar cual es el nivel académico del cliente para conocer el nivel de representatividad de los usuarios de crédito en la investigación

Tabla 18: ¿Cuál es el nivel académico del cliente?

¿Cuál es el nivel académico del cliente?	Cantidad	%
Bachillerato	102	27%
Carrera técnica	12	3%
Carrera universitaria	33	9%
Otro	17	5%
Primaria	121	32%
Secundaria	100	24%
TOTALES	385	100.00

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 18: ¿Cuál es el nivel académico del cliente?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En la investigación realizada a los 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, se les consulto sobre el niveles de estudio que han realizado hasta el día de la encuentran; obteniendo que 121 han estudiado hasta el nivel primario, que representa el 32%, seguido del nivel de bachillerato, secundaria y carreras universitarias que tienen porcentajes del 27%, 24% y 8% respectivamente.

19. ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

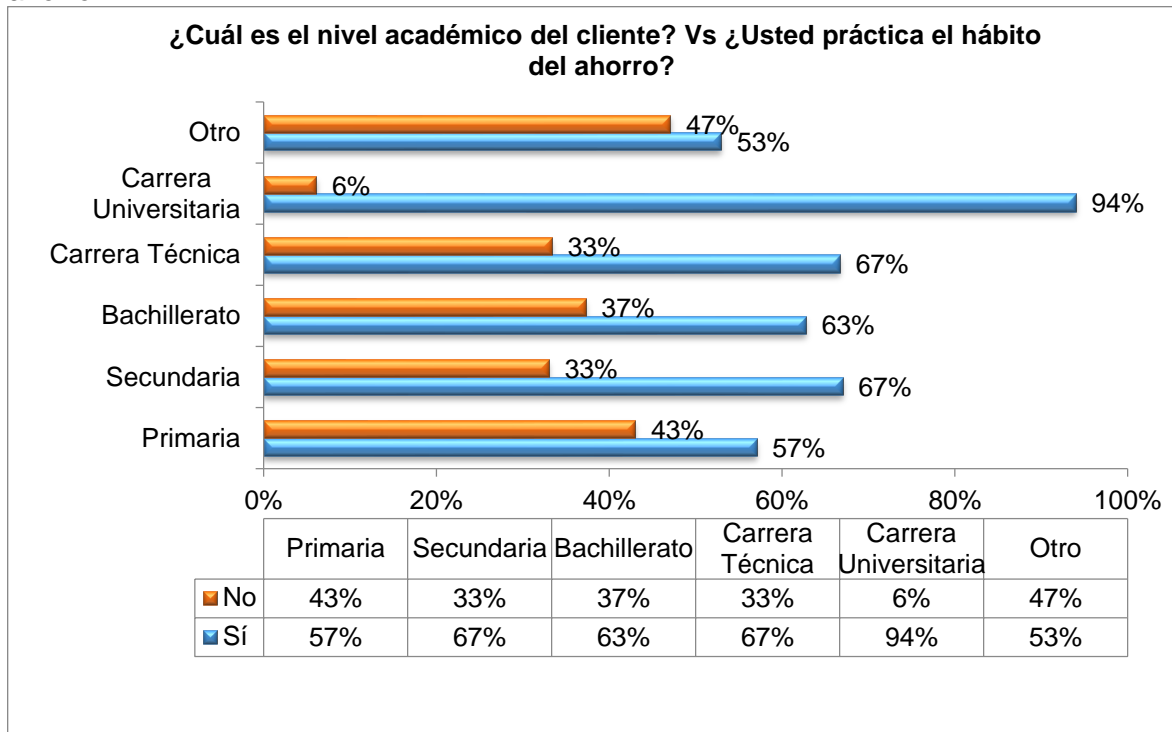
Objetivo: Identificar cual es el nivel académico de los usuarios de crédito que más tienen el hábito del ahorro.

Tabla 19: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?		¿Usted práctica el hábito del ahorro?				Total	
		Sí		No			
¿Cuál es el nivel académico del cliente?	Primaria	69	57%	52	43%	121	31%
	Secundaria	67	67%	33	33%	100	26%
	Bachillerato	64	63%	38	37%	102	26%
	Carrera Técnica	8	67%	4	33%	12	3%
	Carrera Universitaria	31	94%	2	6%	33	9%
	Otro	9	53%	8	47%	17	4%
Total		248	64%	137	36%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 19: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio.

Análisis: en el gráfico anterior, se puede observar que al cruzar las variable nivel académico de los usuarios de crédito contra la variable de práctica del hábito del ahorro, se determinó que del 100% de encuestas realizadas a 385 usuarios de crédito del departamento de San Miguel, el 64% que representa a 248 usuarios de crédito practican el hábito del ahorro. Asimismo, se percibe que el nivel académico con grado universitario el 94% practican el ahorro que representa 31 usuarios de crédito y el 6% que no tienen como hábito el ahorro, en las carreras técnicas el 67% practican el hábito del ahorro y el 33% no lo practican, en el nivel de bachillerato se alcanzó un 63% practican el hábito del ahorro, el 37% no practica el hábito del ahorro, a nivel de secundaria el 67% ahorra y el 33% no ahorran, en el nivel de primaria el 57% practican el hábito del ahorro y el 43% (no practican el ahorro. Finalmente, en otros se observó que el 53% ahorran y el 47% no ahorran.

Interpretación: al observar el conjunto de datos, se evidencia que a mayor nivel académico, la práctica del hábito del ahorro es mayor a excepción del nivel de secundaria que supera el nivel de bachillerato en términos porcentuales. Por lo tanto, podemos concluir para estas variables que el nivel de educación es un factor que incide de manera positiva en la práctica del hábito del ahorro y por ende tendrán una mayor capacidad de administración de las finanzas personales.

20. ¿Cuál es el nivel académico del cliente? ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

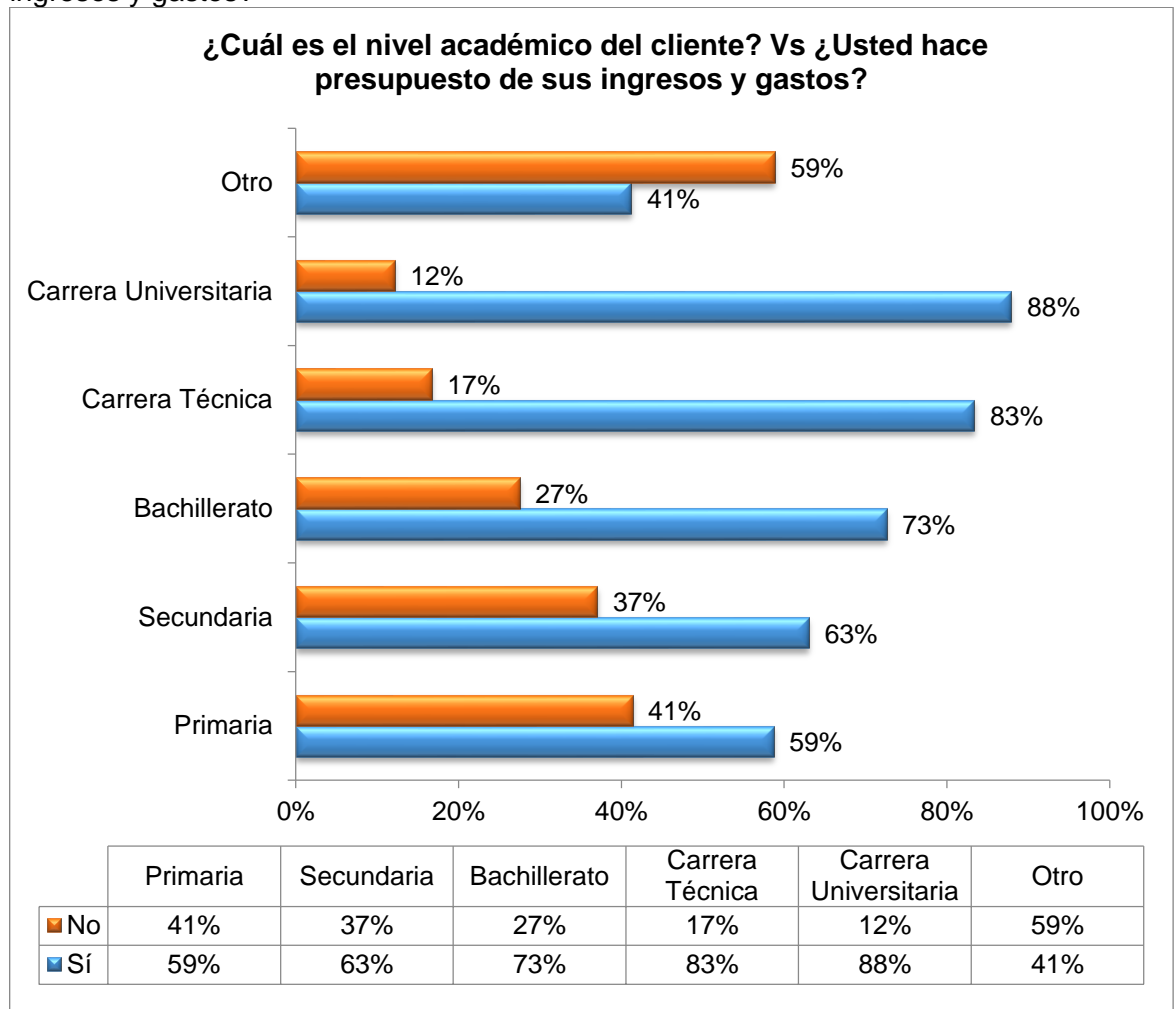
Objetivo: determinar qué nivel académico de los usuarios de crédito incide en la capacidad de éstos para realizar presupuesto de sus ingresos y gastos.

Tabla 20: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?		¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?				Total	
		Sí		No			
¿Cuál es el nivel académico del cliente?	Primaria	71	59%	50	41%	121	31%
	Secundaria	63	63%	37	37%	100	26%
	Bachillerato	74	73%	28	27%	102	26%
	Carrera Técnica	10	83%	2	17%	12	3%
	Carrera Universitaria	29	88%	4	12%	33	9%
	Otro	7	41%	10	59%	17	4%
Total		254	66%	131	34%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 20: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: en el gráfico anterior se presentan los resultados del cruce de variables nivel académico del cliente contra la realización del presupuesto de ingresos y gastos. Los porcentajes y número de usuarios de crédito que realizan presupuesto se describen a continuación: primaria 59%, secundaria 63%, bachillerato 73%, carrera técnica 83%, carrera universitaria 88% y otros 41%. Asimismo, los porcentajes que no realizan presupuesto por nivel académico son primaria 41%, secundaria 37%, bachillerato 27%, carrera técnica 17%, carrera universitaria 12% y otros 59%.

Interpretación: Al observar los datos de los cruces de las variables descritas en la gráfica, se puede determinar que el nivel académico es un factor que incide en la capacidad de administrar las finanzas personales. Además, se observa en este estudio que a mayor nivel académico las personas tienen un mejor control de sus ingresos y gastos a través de la realización de un presupuesto.

21. ¿Cuál es el nivel académico del cliente? ¿Ha cuantas charlas de educación financiera a asistido?

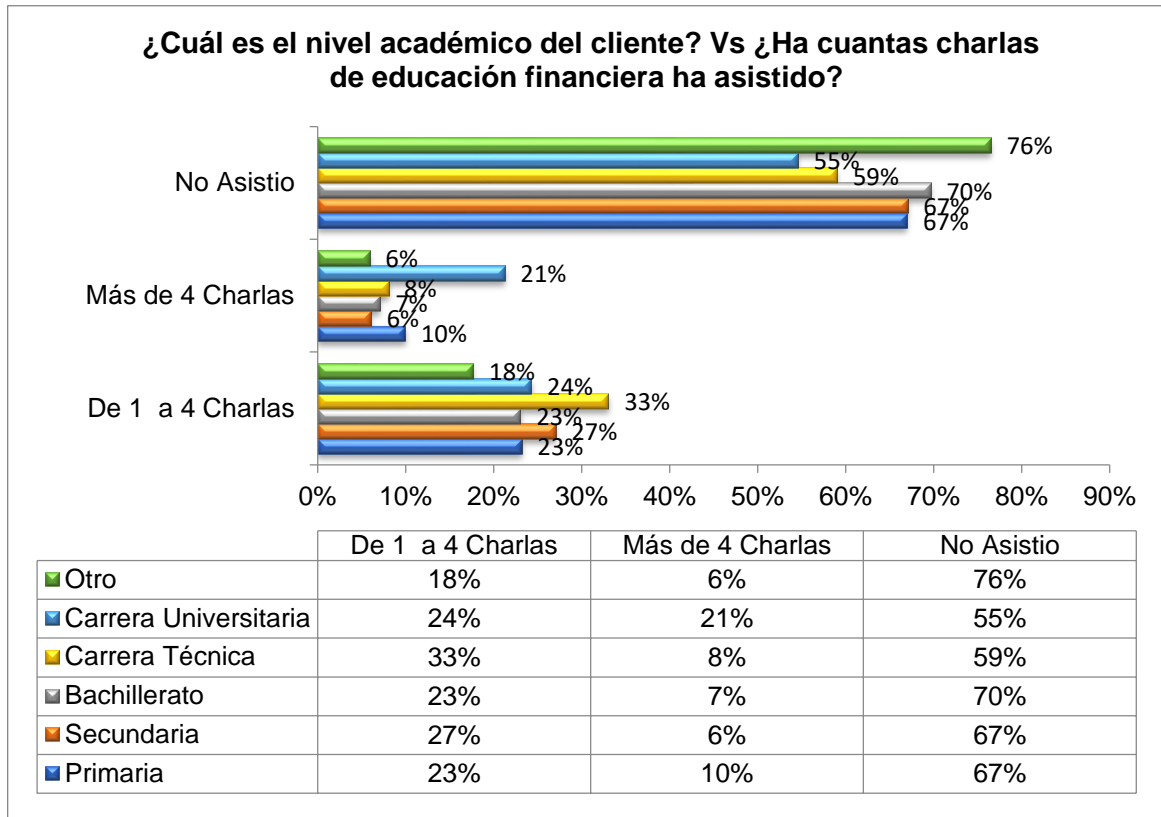
Objetivo: determinar qué nivel académico de los usuarios de crédito ha recibido más charlas de educación financiera para fortalecer su conocimiento en la administración de las finanzas personales.

Tabla 21: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Ha cuantas charlas de educación financiera a asistido?

¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿A cuántas charlas de educación financiera a asistido?		¿A cuántas charlas de educación financiera a asistido?						Total	
		De 1 a 4 Charlas		Más de 4 charlas		No Asistió			
¿Cuál es el nivel académico del cliente?	Primaria	28	23%	12	10%	81	67%	121	31%
	Secundaria	27	27%	6	6%	67	67%	100	26%
	Bachillerato	23	23%	8	7%	71	70%	102	26%
	Carrera Técnica	4	33%	1	8%	7	59%	12	3%
	Carrera Universitaria	8	24%	7	21%	18	55%	33	9%
	Otro	3	18%	1	6%	13	76%	17	4%
Total		93	24%	35	9%	257	67%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 21: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Ha cuantas charlas de educación financiera a asistido?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: en la gráfica anterior se observa que al cruzar la variable nivel académico contra el número de charlas a las que ha asistido en el tema de educación financiera, con respecto al total de encuestas realizadas (385) se determinó que solo el 33% (128) asistieron a 1 o más de 4 charlas sobre el tema de educación financiera y el 67% (257) no asistieron a ninguna charla sobre educación financiera, por lo tanto, a continuación se mencionan los porcentajes de los niveles académicos que asistieron a charlas de educación financiera, para lo cual se suman los porcentajes de asistencia de 1 a 4 charlas y de más de 4 charlas recibidas. En este sentido, el nivel de primaria representa el 33%, secundaria el 33%, bachillerato 30%, carrera técnica el 41%, carrera universitaria 45% y otros el 24%. De los usuarios de crédito que asistieron a charlas de educación financiera, el nivel académico que más asistió fue el nivel universitario con el 45%.

Interpretación: De acuerdo con los datos mostrados en el gráfico se determina que la asistencia a charlas de educación financiera no es un factor que incide en la capacidad para administrar las finanzas personales porque solo un tercio de los usuarios de crédito con buena calificación crediticia han asistido a charlas de educación financiera.

22. ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?

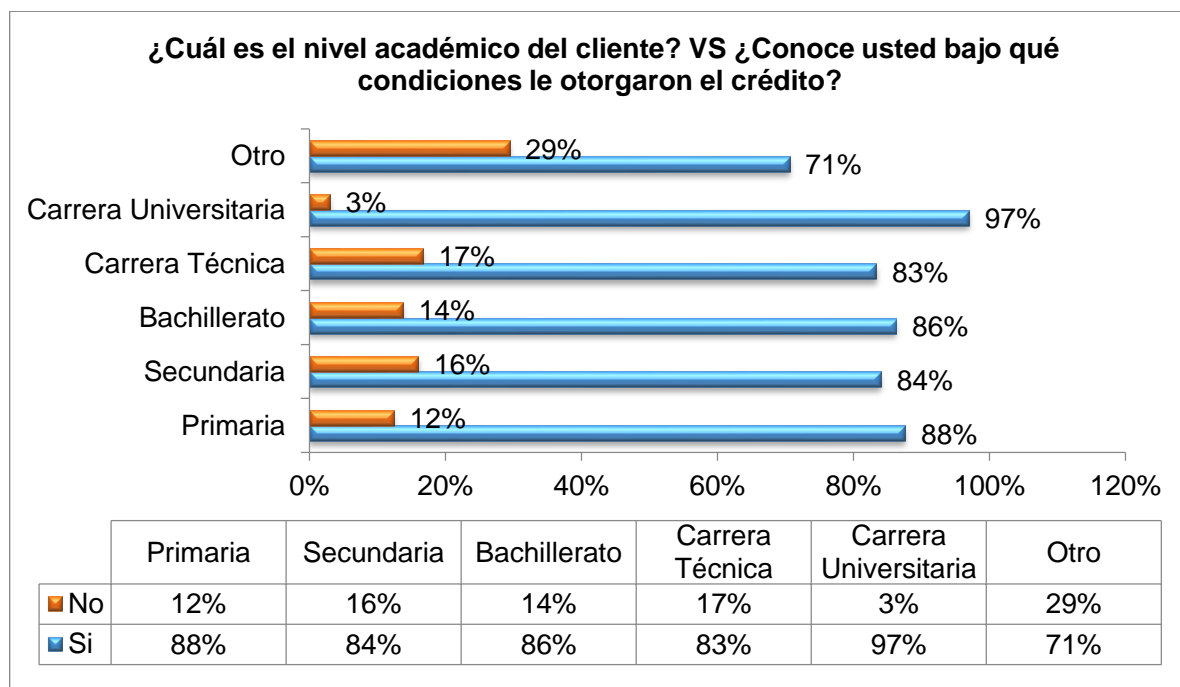
Objetivo: conocer qué nivel académico de los usuarios de crédito conocen más sobre las condiciones de los productos financieros.

Tabla 22: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?

¿Cuál es el nivel académico del cliente? VS ¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?		¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?				Total	
		Si		No			
¿Cuál es el nivel académico del cliente?	Primaria	106	88%	15	12%	121	31%
	Secundaria	84	84%	16	16%	100	26%
	Bachillerato	88	86%	14	14%	102	26%
	Carrera Técnica	10	83%	2	17%	12	3%
	Carrera Universitaria	32	97%	1	3%	33	9%
	Otro	12	71%	5	29%	17	4%
Total		332	86%	53	14%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio.

Gráfica 22: ¿Cuál es el nivel académico del cliente? Vs ¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En el gráfico anterior se muestra que al cruzar la variable de nivel académico versus el conocimiento que se tiene sobre las condiciones bajo las cuales obtuvo el

financiamiento. En este sentido, se observa que el 86% que representa a 332 usuarios de crédito que conocen las características principales del financiamiento y únicamente el 14% que son 53 usuarios de crédito que no tienen conocimiento pleno de estas condiciones. También, se observan los siguientes datos por nivel académico: Primaria con 106 usuarios de crédito que representa el 88%, secundaria con 84 usuarios de crédito que representa el 84%, bachillerato con 88 usuarios de crédito que representa el 86%, carrera técnica con 10 usuarios de crédito que representa el 83%, carrera universitaria con 32 usuarios de crédito que representa el 97% y otro con 12 usuarios de crédito que representa el 71%.

Interpretación: los datos antes expresados en el gráfico muestran que el 86% de los usuarios de créditos conocen las condiciones bajo las cuales obtuvieron el financiamiento, esto nos indica que un factor que incide en la capacidad de administración de las finanzas personales tiene relación con la información que estas personas obtienen al momento de tomar una decisión financiera y esto contribuye para que sus compromisos de cumplan oportunamente.

23. ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

Objetivo: Determinar qué porcentaje de la muestra practican el hábito del ahorro.

Tabla 23

¿Usted práctica el hábito del ahorro?

¿Usted práctica el hábito del ahorro?	Cantidad	%
No	137	36%
Si	248	64%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 23: ¿Usted práctica el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En la investigación realizada a los 385 usuarios de créditos del Departamento de San Miguel, 248 manifestaron que ahorran y 137 no practican el hábito del ahorro, que representan el 64. % y 36% respectivamente.

24. Si usted práctica el hábito del ahorro, ¿Cómo lo hace?

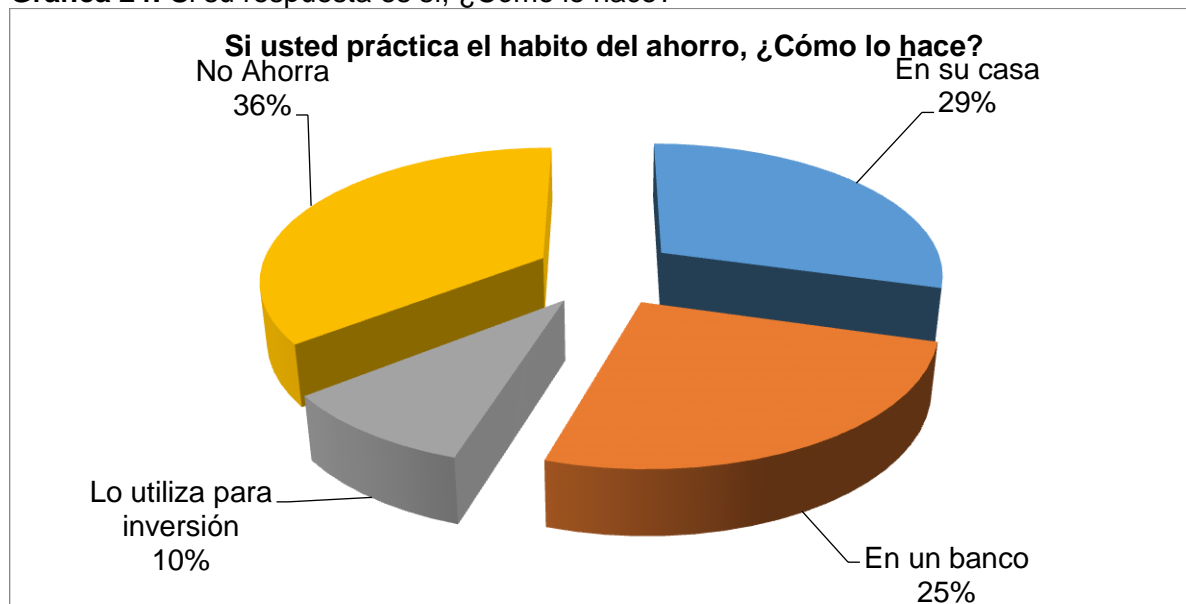
Objetivo: Determinar en los usuarios de créditos cuál es el método de ahorro que más aplican.

Tabla 24: Si usted práctica el hábito del ahorro, ¿Cómo lo hace?

Si usted práctica el hábito del ahorro, ¿Cómo lo hace?	Cantidad	%
En su casa	113	29%
En un banco	98	25%
Lo utiliza para inversión	37	10%
No Ahorra	137	36%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 24: Si su respuesta es sí, ¿Cómo lo hace?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: de un total de 248 usuarios de créditos que respondieron que practican el hábito del ahorro, 113 ahorran en su casa, 98 en el banco y 37 lo reinvierten, que corresponden al 29%, 25% y 10%, respectivamente.

25. ¿Ha cuantas charlas de educación financiera a asistido? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

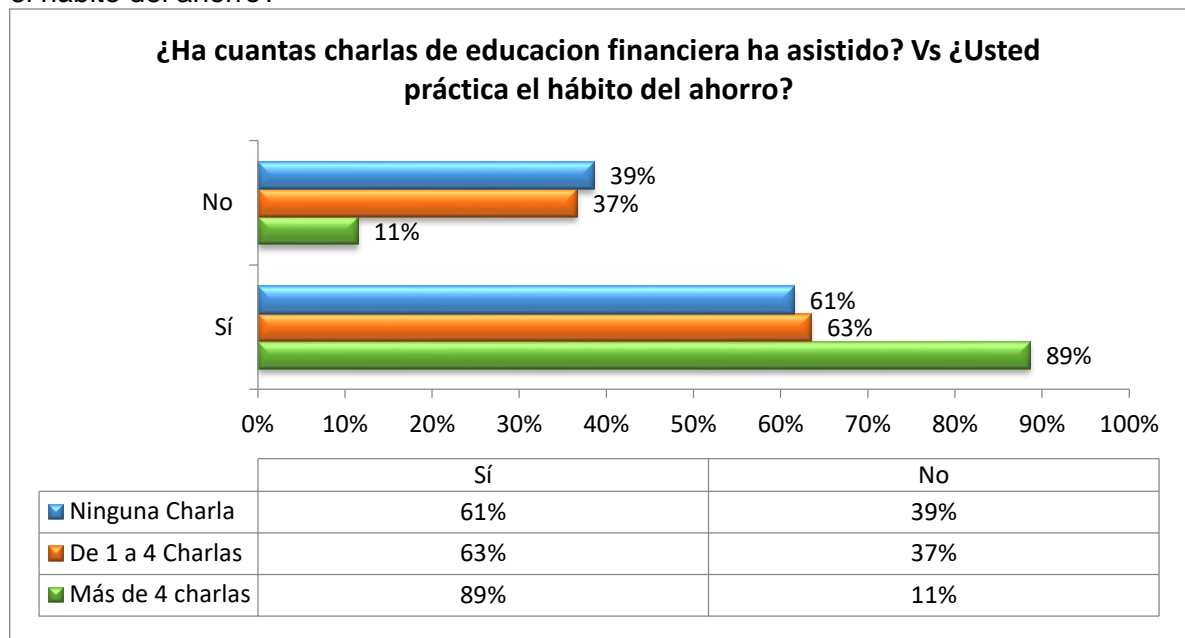
Objetivo: determinar qué porcentaje de los usuarios de crédito que reciben charlas de educación financiera, practican el hábito del ahorro.

Tabla 25: ¿A cuantas charlas de educación financiera ha asistido? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?

¿A cuantas charlas de educación financiera a asistido? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?		¿Usted práctica el hábito del ahorro?				Total	
		Sí		No			
¿Ha cuantas charlas de educación financiera a asistido?	Ninguna Charla	158	61%	99	39%	257	67%
	De 1 a 4 Charlas	59	63%	34	37%	93	24%
	Más de 4 charlas	31	89%	4	11%	35	9%
Total		248	64%	137	36%	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 25: ¿Ha cuantas charlas de educación financiera a asistido? Vs ¿Usted práctica el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: en la presente gráfica se muestra que 158 usuarios de crédito respondieron que si ahorran pero nunca ha asistido a charlas de educación financiera, este valor no es considerado para en el siguiente análisis.

En el grafico anterior el resultado de cruzar la variable número de charlas de educación financiera a las que ha asistido los usuarios de crédito versus si practica el hábito del ahorro. En este sentido se observa que el 64% que representa a 248 usuarios de crédito

que practican el hábito del ahorro, de ese número de usuarios asistió a charlas de educación financiera 90 usuarios, equivalente al 70% de los que asistieron a charlas. El 36%, es decir 137 usuarios de crédito manifestaron no haber asistido a este tipo de charlas.

Interpretación: con base en los resultados, se observa que en su mayoría (64%) de las personas que administran bien sus finanzas han asistido a charlas sobre educación financiera, lo cual les pone en evidente ventaja al momento de tomar una decisión financiera, porque lo hacen a la luz de la buena información.

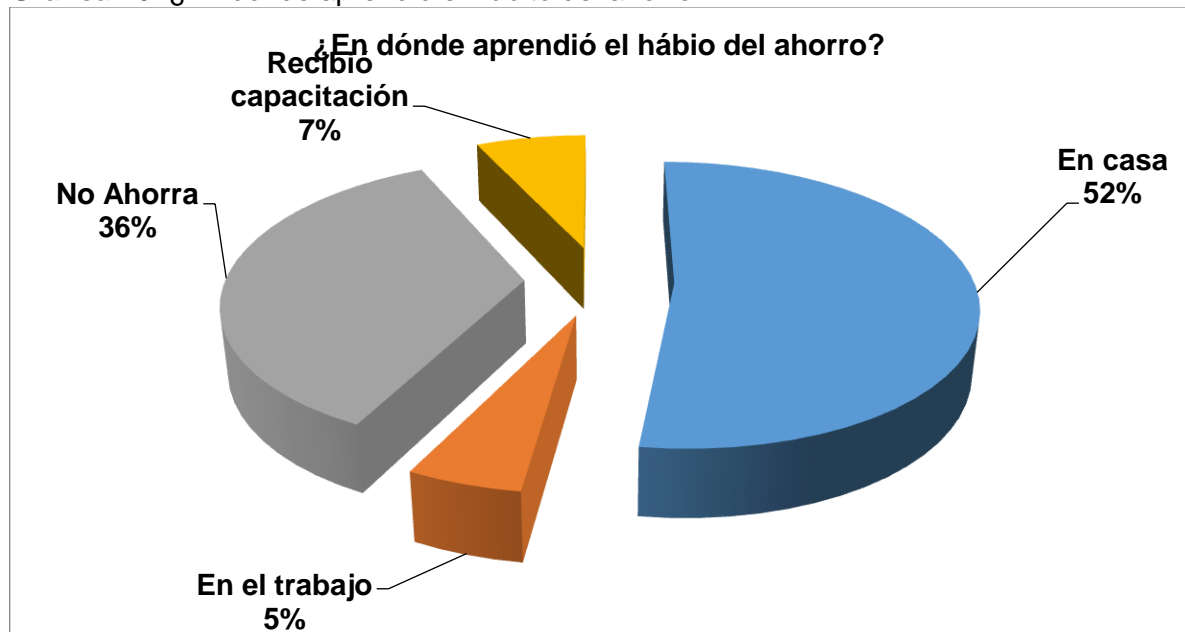
26. ¿En dónde aprendió el hábito del ahorro?

Objetivo: Determinar el lugar donde el usuario de crédito aprendió el hábito del ahorro.

Tabla 26: ¿En donde aprendió el hábito del ahorro?

¿En donde aprendió el hábito de ahorrar?	Cantidad	%
En casa	201	52%
En el trabajo	20	5%
Recibió capacitación	27	7%
No Ahorra	137	36%
TOTALES	385	100%

Gráfica 26: ¿En dónde aprendió el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: de los 248 usuarios que respondieron que tienen el hábito del ahorro, 201 lo aprendieron en la casa, 27 se motivaron por capacitaciones recibidas y 20 lo aprendieron en el trabajo, lo cual representa el 52%, 7% y 5% respectivamente.

Interpretación: Queda demostrado que el usuario aprende el hábito del ahorro en su hogar, y la familia juega un papel importante ya que por generaciones se viene cultivando este aspecto tan importante para la finanzas del hogar, que provoca siempre estar preparado para las oportunidades de negocio o afrontar las adversidades que se tienen en el camino y por tanto el hogar es un factor determinante para crear el hábito del ahorro, lo que lo vuelve cultural, ya que la influencia viene directamente de un pilar fundamental en la familia como es la madre, base que con el paso de los años se ha perdido, pues muchas veces los niños crecen con alguien distinto a su progenitor.

27. ¿Quién le enseñó el hábito del ahorro?

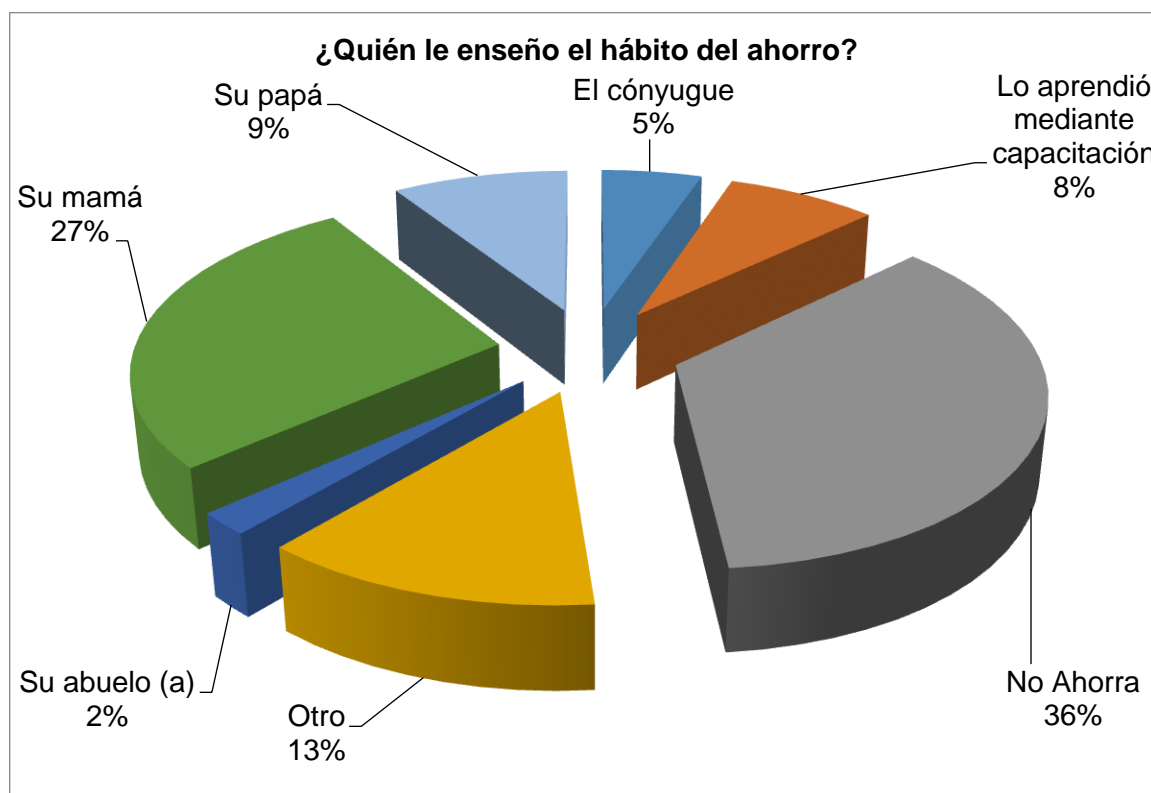
Objetivo: Identificar en los usuarios de créditos, quien es la persona que más ha influido en la práctica del hábito del ahorro.

Tabla 27: ¿Quién le enseñó el hábito del ahorro?

¿Quién le enseñó el hábito del ahorro?	Cantidad	%
El conyugue	20	5%
Lo aprendió mediante capacitación	30	8%
Otro	49	13%
Su abuelo (a)	8	2%
Su mamá	106	27%
Su papá	35	9%
No Ahorra	137	36%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 27: ¿Quién le enseñó el hábito del ahorro?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis. De los 248 usuarios de créditos que respondieron que tienen el hábito del ahorro 106 manifestaron que su mamá fue quien les enseñó a ahorrar, 49 mencionaron que otros y 35 fue su papá, que representan el 27%, 13% y 9% respectivamente, además de otros actores que aparecen con menos porcentajes en la gráfica.

28. ¿Cada cuánto tiempo ahorro?

Objetivo: Determinar en los usuarios de crédito, los periodos de tiempo que más utilizan para practicar el hábito del ahorro

Tabla 28: ¿Cada cuánto tiempo ahorra?

¿Cada cuánto tiempo ahorra?	Cantidad	%
Diario	22	5%
Mensual	113	29%
Quincenal	50	13%
Semanal	63	17%
No Ahorra	137	36%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 28: ¿Cada cuánto tiempo ahorra?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: De los 248 usuarios de créditos que respondieron que tiene el hábito del ahorro, 113 contestaron que cada mes, 63 semanal, 50 quincenal y 22 diarios, que corresponden al 29%, 17%, 13% y 5% respectivamente.

Interpretación: El resultado de esta pregunta nos afirma porque los usuarios tiene capacidad en la administración de las finanzas personales, no es casualidad que tengan excelentes categorías de riesgos, si no que todo depende de iniciativas de ahorros en los usuarios, ya que según los datos el 29.19% ahorra de forma mensual, y generalmente son aquellos que tienen planificados sus ingresos y gastos.

29. ¿Cómo transmite el conocimiento de hábito de ahorro en su familia?

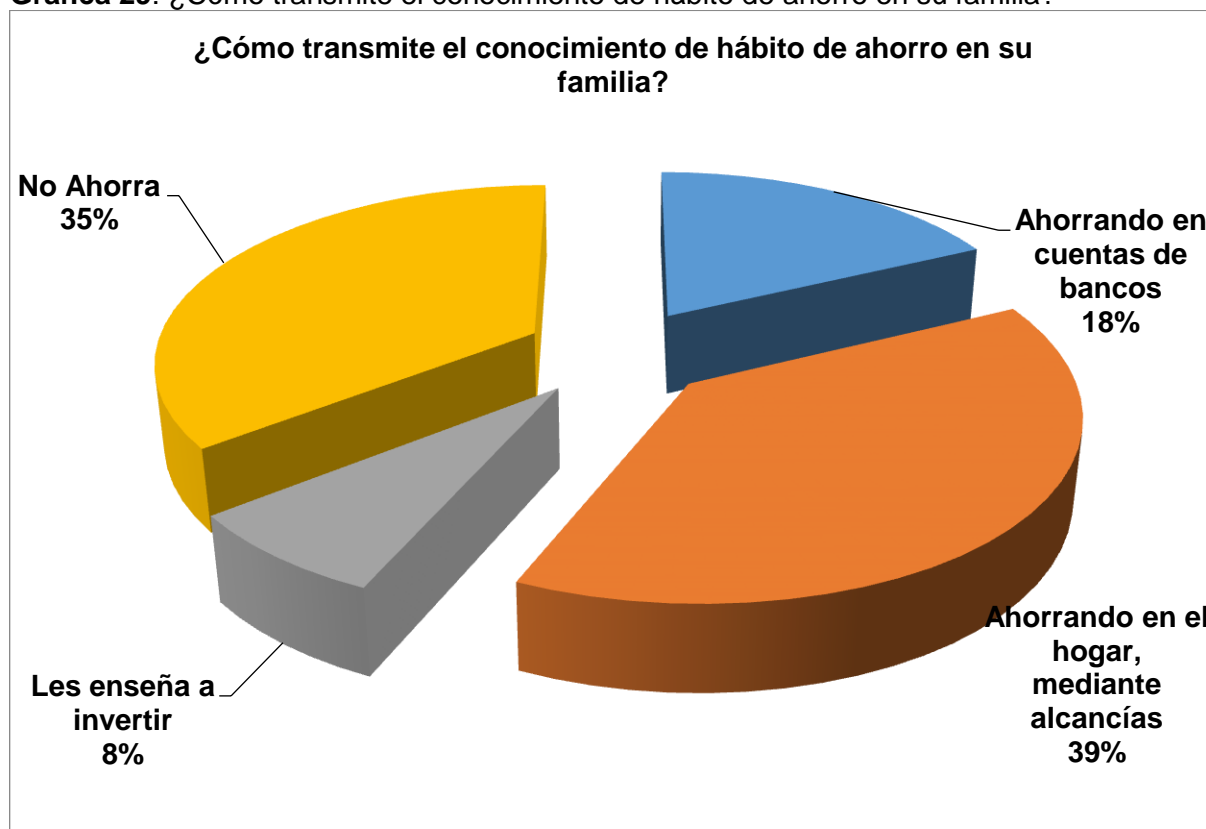
Objetivo: Identificar como se ha transmitido el conocimiento del hábito del ahorro en los usuarios de crédito.

Tabla 29: ¿Cómo transmite el conocimiento de hábito de ahorro en su familia?

¿Cómo transmite el conocimiento de hábito de ahorro en su familia?	Cantidad	%
Ahorrando en cuentas de bancos	69	18%
Ahorrando en el hogar, mediante alcancías	149	38%
Les enseña a invertir	30	8%
No Ahorra	137	36%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 29: ¿Cómo transmite el conocimiento de hábito de ahorro en su familia?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: De los 248 usuarios de créditos que respondieron que tienen el hábito del ahorro, 149 manifestaron que les enseña a sus hijos a ahorrar en sus casas, 69, en cuentas de bancos y 30 les enseña a invertir los fondos, en porcentajes representan el 38%, 18% y 8% respectivamente.

30. ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

Objetivo: Identificar en los usuarios de crédito el porcentaje de estos que tienen del hábito de realizar un presupuesto de sus ingresos y gastos, como indicador de control de sus recursos económicos y financiero.

Tabla 30: ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?

¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?	Cantidad	%
No	131	34%
Si	254	66%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 30: ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: De los 385 usuarios de créditos entrevistados en el estudio, 254 contestaron que hacen presupuesto y 131 no lo hace, esto representa en porcentaje el 66% y 34% respectivamente.

Interpretación: los datos reflejan que el 66% de los usuarios de créditos hacen presupuesto, lo que significa que tienen una eficiente administración de las finanzas, lo cual les ayuda a tener control tanto de los ingresos como de los gastos, y es importante ya que difícilmente, pueden llegar al sobreendeudamiento por gastos excesivos. La elaboración del presupuesto es un factor que incide en la capacidad de la administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel.

31. ¿Considera que al hacer el presupuesto le ha contribuido a pagar de forma puntual su crédito?

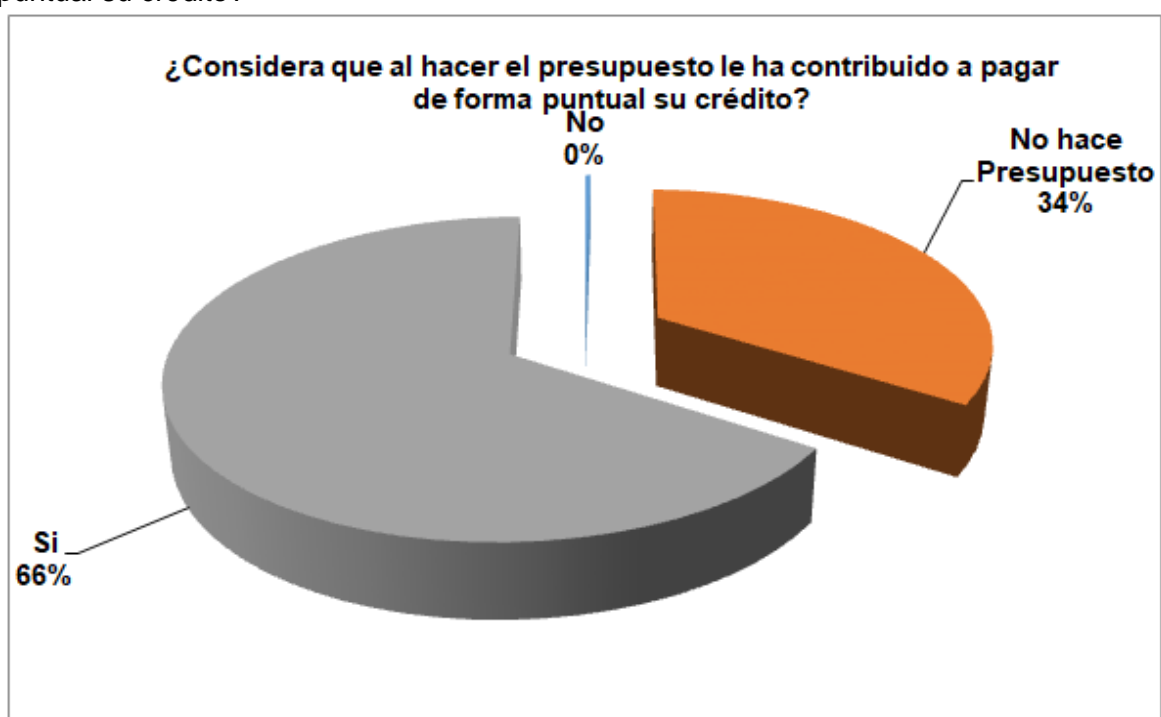
Objetivo: Identificar la opinión que los usuarios de crédito tienen respecto a la importancia que representa llevar un presupuesto de sus ingresos y gastos como herramienta para la buena administración de sus finanzas personales.

Tabla 31: ¿Considera que al hacer el presupuesto le ha contribuido a pagar de forma puntual su crédito?

¿Considera que al hacer el presupuesto le ha contribuido a pagar de forma puntual su crédito?	Cantidad	%
No	1	0.27%
Si	253	66%
No hace Presupuesto	131	34%
TOTALES	385	100.00

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 31: ¿Considera que al hacer el presupuesto le ha contribuido a pagar de forma puntual su crédito?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: De los 254 usuarios de créditos que contestaron que hacen presupuesto, 253 respondieron que si les ha ayudado a cancelar puntual sus cuotas y 1 usuario manifestó que no le ha ayudado, en porcentaje represente el 65.68% y 0.27% respectivamente.

32. ¿Los créditos que usted ha adquirido para que los ha usado?

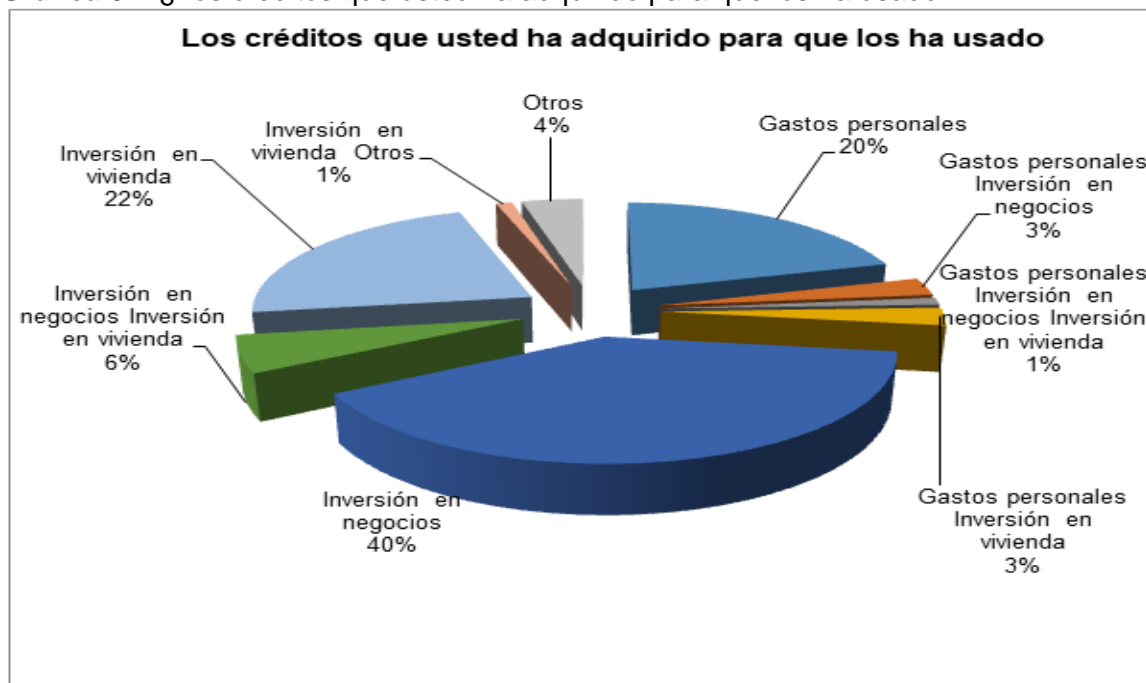
Objetivo: Conocer en que usan los recursos financieros los usuarios de crédito

Tabla 32: ¿Los créditos que usted ha adquirido para que los ha usado?

Los créditos que usted ha adquirido los ha usado para	Cantidad	%
Gastos personales	81	21%
Gastos personales Inversión en negocios	10	3%
Gastos personales Inversión en negocios Inversión en vivienda	4	1%
Gastos personales Inversión en vivienda	10	3%
Inversión en negocios	153	40%
Inversión en negocios Inversión en vivienda	21	6%
Inversión en vivienda	84	22%
Inversión en vivienda Otros	4	1%
Otros	18	4%
TOTALES	385	100.00

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 32: ¿Los créditos que usted ha adquirido para que los ha usado?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En la investigación realizada para identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel, mostro que el 40% de estos usuarios invierten el crédito en sus actividades generadoras de ingresos. De acuerdo con la gráfica, el 22% de los usuarios de crédito invierte los recursos en la vivienda. El 21% usa el crédito para gastos personales y un 17% lo usa para otras actividades.

Interpretación: A partir de los resultados que se presentan en la gráfica, se determina que los usuarios de créditos del departamento de San Miguel invierten el crédito en una mayor proporción en la inversión de su negocio (40%) y vivienda (22%), es decir en actividades que mejoran su nivel de ingresos a través del negocio y su calidad de vida al invertir en sus propias viviendas. La inversión en actividades productivas es un factor que incide en la capacidad de la buena administración de las finanzas personales.

33. ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina para pagar crédito?

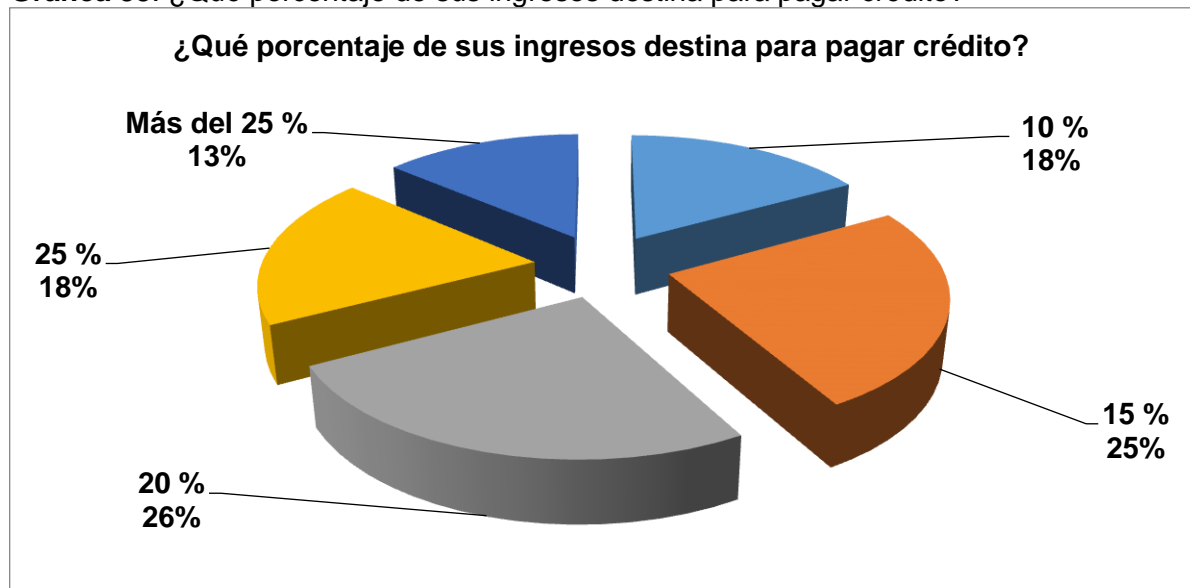
Objetivo: Conocer qué proporción de los ingresos totales el usuario destina para pagar su crédito.

Tabla 33: ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina para pagar crédito?

¿Qué porcentaje de sus ingresos destina para pagar crédito?	Cantidad	%
10 %	65	18%
15 %	96	25%
20 %	98	26%
25 %	73	18%
Más del 25 %	53	13%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 33: ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina para pagar crédito?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En la investigación realizada para identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel, mostro que el 26.%, destina un 20% de sus ingresos para

pagar el crédito, el 25.% destina el 15% para pagar el crédito, el 18.% destinan el 10% de sus ingresos para pagar su crédito, el 18.% destinan el 25% de sus ingresos para pagar el crédito y un 13.% destinan más del 25% para pagar su crédito.

Interpretación: A partir de los resultados que se presentan en la gráfica, se evidencia que el 68. % utiliza como máximo el 20% de sus ingresos para pagar el crédito, reflejando que están dentro del parámetro correcto según las buenas prácticas de administración, las cuales indican que una persona no debe comprometer más del 20% de sus ingresos para pagar créditos. En contraposición de lo anterior, solo el 31% destina más del 20% de sus ingresos para pagar deuda. En este sentido, la información antes mencionada también deja de manifiesto que una buena práctica es no comprometer más del 20% del total de sus ingresos.

34. ¿Tiene un excedente de sus ingresos mensual?

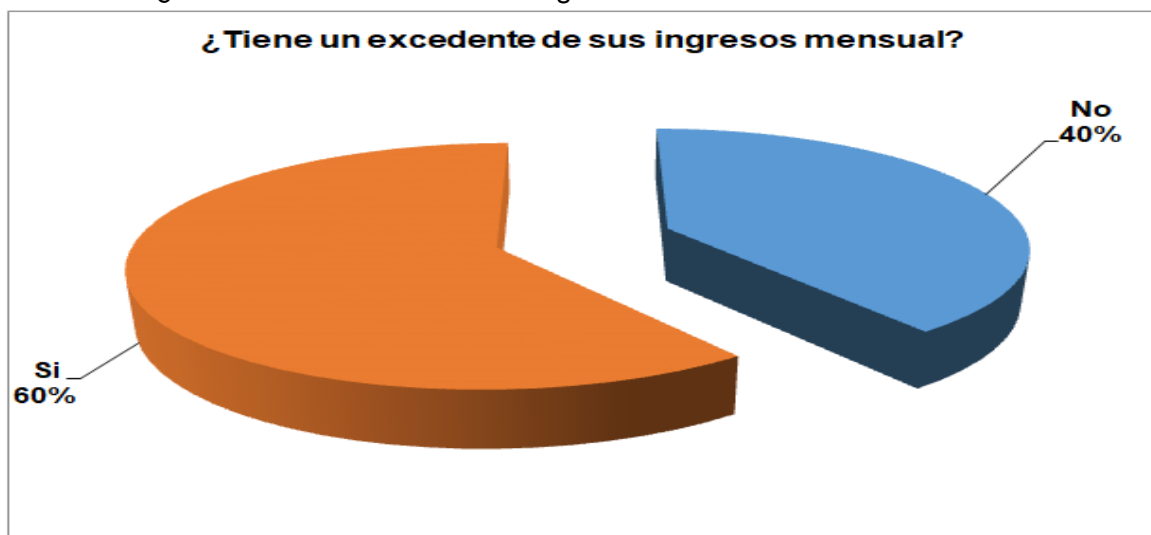
Objetivo: Conocer si el usuario de crédito obtiene un excedente de sus ingresos al final del mes.

Tabla 34: ¿Tiene un excedente de sus ingresos mensual?

¿Tiene un excedente de sus ingresos mensual?	Cantidad	%
No	148	40%
Si	237	60%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 34: ¿Tiene un excedente de sus ingresos mensual?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: En la investigación realizada para identificar los factores que inciden en la capacidad de administración de las finanzas personales de los usuarios de crédito del departamento de San Miguel, mostro que el 60. %, tiene excedente como producto de sus ingresos mensual y únicamente el 40% finaliza el mes sin excedentes en su estado de resultados.

Interpretación: A partir de los resultados que se presentan en la gráfica, se determina que del 100% de las personas con buen record crediticio, el 60% tiene una excelente capacidad de administración de sus recursos porque tiene excedentes, lo cual les generara mayor capacidad para administrar sus recursos fortaleciendo sus activos totales.

35. ¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales le sobra al mes, después de cubrir su presupuesto?

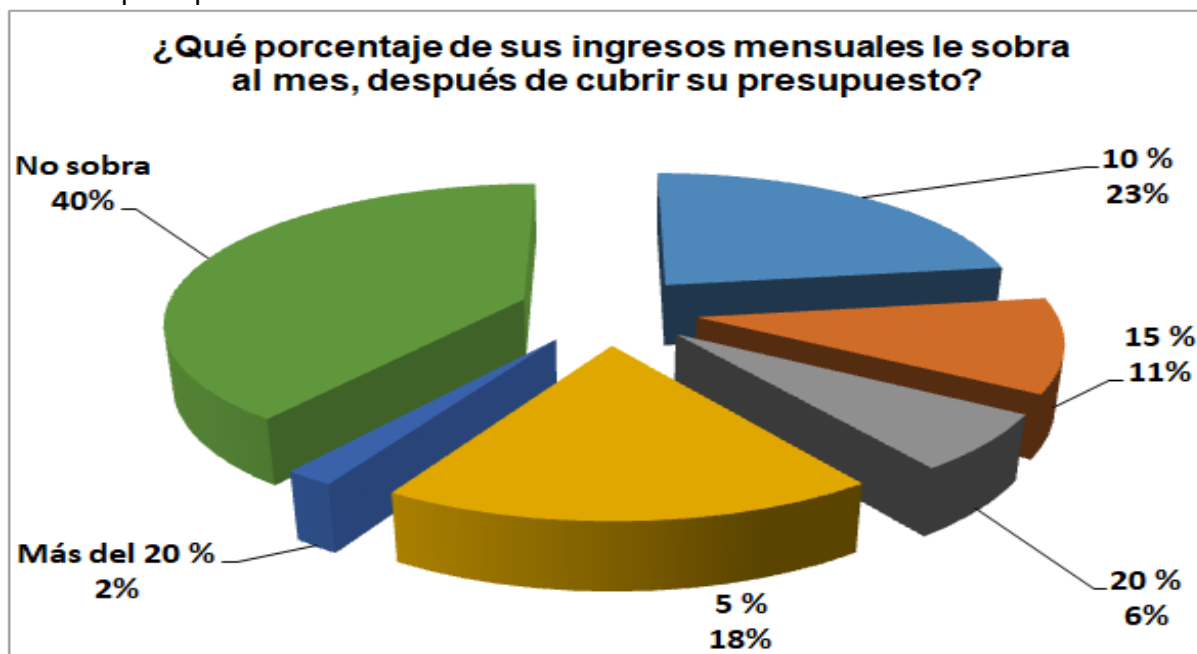
Objetivo: determinar en los usuarios de crédito el porcentaje de sus ingresos que le obran al mes después de cubrir sus costos y gastos establecidos en sus presupuestos.

Tabla 35: ¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales le sobra al mes, después de cubrir su presupuesto?

¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales le sobra al mes, después de cubrir su presupuesto?	Cantidad	%
10 %	86	23%
15 %	46	11%
20 %	28	7%
5 %	69	18%
Más del 20 %	8	2%
No sobra	148	40%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio.

Gráfica 36: ¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales le sobra al mes, después de cubrir su presupuesto?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: El presente gráfico muestra que el 23% de los usuarios que respondieron a esta pregunta, expresaron que tienen un sobrante mensual del 10% después de cubrir su presupuesto, un 18% tiene un sobrante del 5%, el 11% tiene un sobrante del 15%, un 6% tiene un sobrante del 20% y un 2% tiene un sobrante superior al 20%.

36. ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?

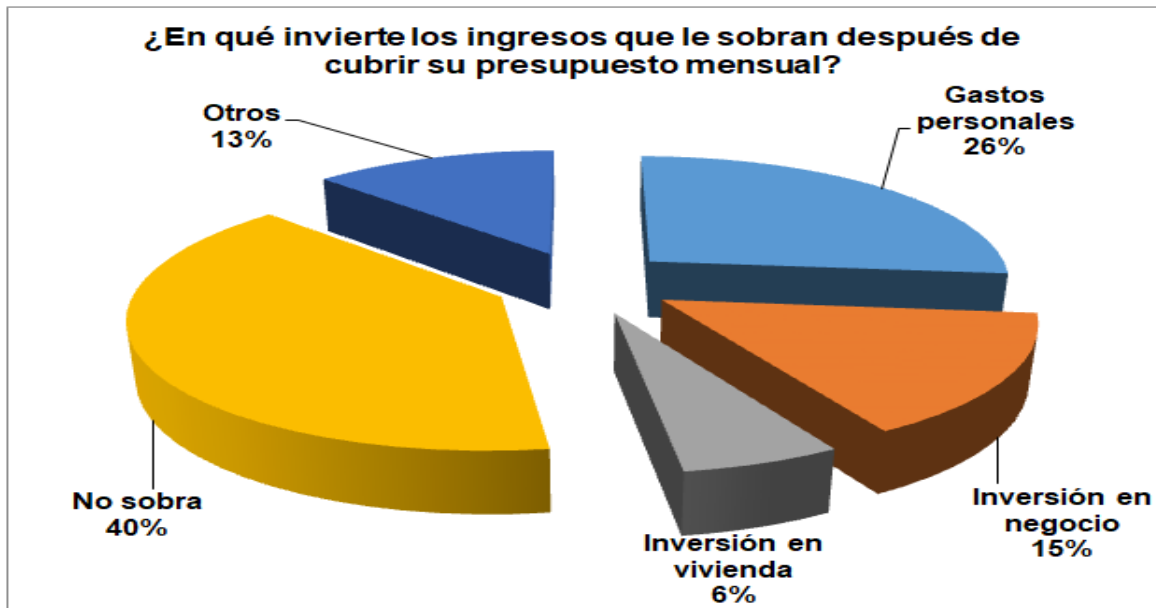
Objetivo: Identificar en los usuarios de crédito en que invierten los ingresos que le sobran al final del mes después de cubrir sus costos y gastos.

Tabla 36: ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?

¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?	Cantidad	%
Gastos personales	105	26%
Inversión en negocio	60	15%
Inversión en vivienda	25	6%
Otros	47	13%
No sobra	148	40%
TOTALES	385	100%

Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Gráfica 36: ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: El presente gráfico muestra en que invierten los usuarios de crédito los ingresos que les sobran después de cubrir su presupuesto. En este sentido, se observa que el 26% de los usuarios destina ese sobrante en gastos personales, el 15% lo invierte en su negocio, el 6% lo invierte en su vivienda y un 13% lo invierte en otras actividades no descritas.

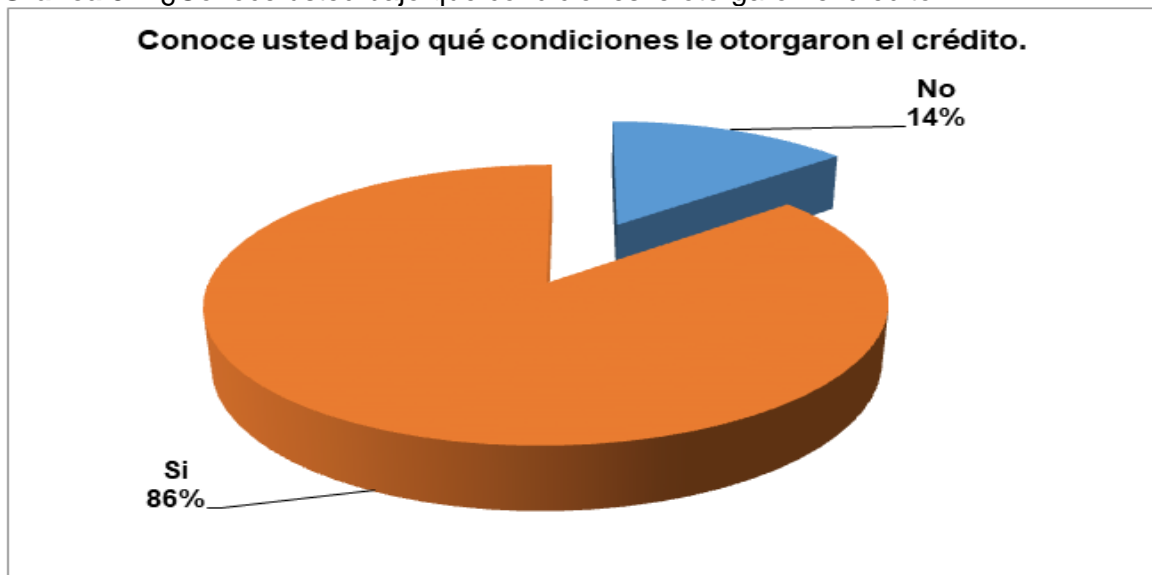
37. ¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?

Objetivo: Determinar en los usuarios de crédito el nivel de conocimiento que tienen sobre las condiciones bajo las cuales recibieron el crédito.

Tabla 37: ¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?

¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?	Cantidad	%
Si	53	14%
No	332	86%
TOTALES	385	100.00

Gráfica 37: ¿Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: El presente gráfico muestra el nivel de conocimiento que los usuarios poseen de sus créditos, factor determinante para una buena gestión de la operación crediticia. En este sentido, el 86% de los usuarios de crédito respondió que conoce las condiciones de en qué le fue otorgado su crédito y solo el 14% manifestó no tener conocimiento pleno de las características de la operación crediticia.

38. ¿Qué lo motiva a pagar puntualmente su crédito?

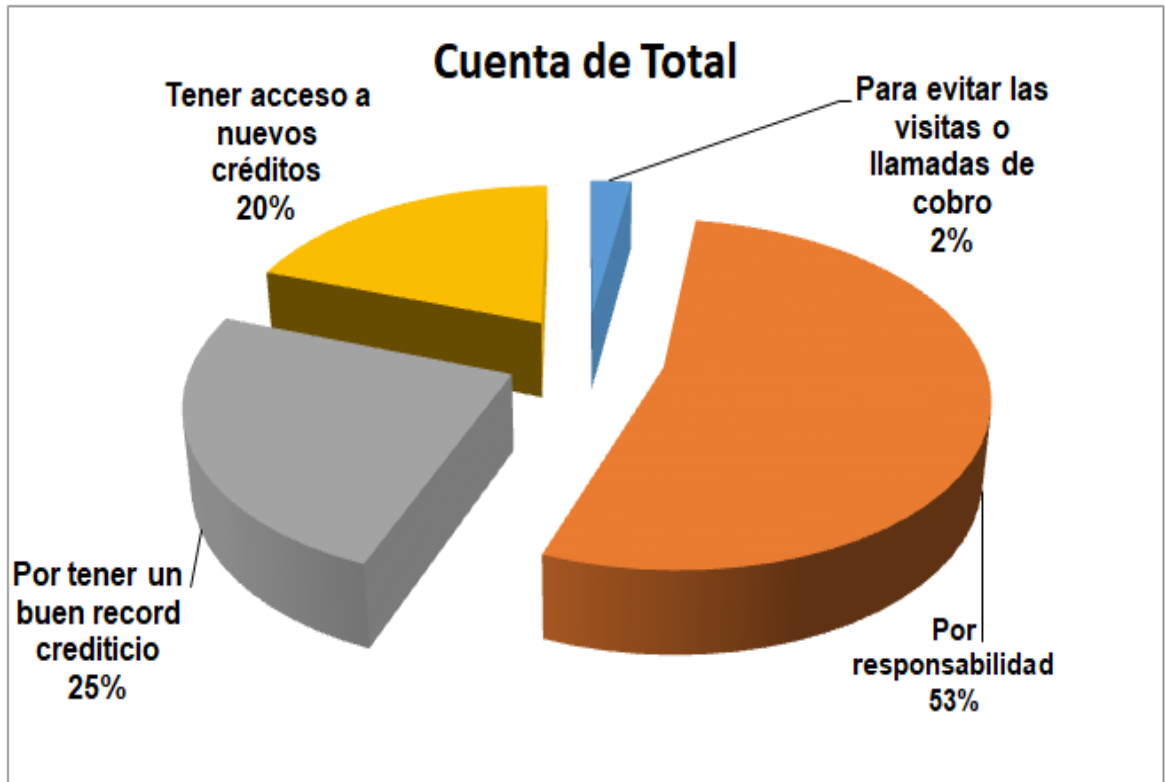
Objetivo: determinar en los usuarios de crédito los principales motivos que influyen para pagar puntualmente su crédito.

Tabla 38: ¿Qué lo motiva a pagar puntualmente su crédito?

¿Qué lo motiva a pagar puntualmente su crédito?	Cantidad	%
Para evitar las visitas o llamadas de cobro	9	2%
Por responsabilidad	207	53%
Por tener un buen record crediticio	97	25%
Tener acceso a nuevos créditos	72	20%
TOTALES	385	100.00

Fuente: Datos obtenidos en el estudio.

Gráfica 39: ¿Qué lo motiva a pagar puntualmente su crédito?



Fuente: Datos obtenidos en el estudio

Análisis: El presente gráfico muestra que es lo que más motiva a los usuarios de crédito a pagar puntualmente sus compromisos crediticios. En este apartado, se muestra que el 53% de los usuarios paga puntualmente su crédito por principio de responsabilidad, el 25% paga puntualmente para tener o mantener un buen record crediticio, el 19% paga a tiempo para poder seguir teniendo acceso a más créditos y finalmente el 3% realiza sus pagos de manera oportuna para evitar visitas de cobro.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusión

- ✓ El género de los usuarios de crédito es un factor que influye en la capacidad de administración de las finanzas personales, ya que se comprobó que el género femenino es el que más tiene práctica el hábito del presupuesto y se capacita en temas relacionado a las finanzas personales.
- ✓ La edad de los usuarios de créditos es un factor que incide en capacidad de administración de las finanzas personales, ya que el rango de edad entre los 29 y 48 años, son los que más asisten a charlas de educación financieras, hacen presupuesto e invierten sus recursos financieros que le quedan después de cubrir sus gastos.
- ✓ El origen de los usuarios de créditos es un factor que incide en la capacidad de administración de las finanzas personales, ya que los usuarios de créditos que viven en la zona urbana poseen mayor hábito del ahorro con respecto a los que provienen de la zona rural.
- ✓ El nivel académico es un factor que incide en la capacidad de administración de las finanzas personales en los usuarios de créditos, ya que a mayor nivel académico mayor es el porcentaje de usuarios que tienen la práctica del hábito del ahorro, y a la vez son los mayormente hacen presupuesto de sus ingresos y gastos.
- ✓ La educación financiera por medio de charlas es un factor que no incide en la capacidad de administración de las finanzas personales en los usuarios de créditos. Ya que de la muestra solamente el 33% reciben charlas, pero estos siempre pagan puntualmente sus cuotas.
- ✓ También se concluye que los usuarios de créditos ahorran en mayor proporción en casa (29%), seguido por una entidad bancaria (25%), por lo tanto, la práctica de

los principios de administración de las finanzas personales inicia en el hogar y quien más incluye en ello en la madre, convirtiendo el hogar como la mejor escuela para enseñar los hábitos del ahorro, presupuesto e inversión de sus ingresos.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Como la edad es un factor que incide en la capacidad de administración de las finanzas, por lo tanto recomendamos que las prácticas que llevan a fortalecer estas capacidades deben de ser impartidas a todo los segmentos de edades de la población, para que les permita tener los conocimientos básicos de administración de las finanzas.
- ✓ Los programas de educación financiera para el manejo de las finanzas personales deben de ser dirigida a los segmento de población de la zona rural y urbana, ya que se ha demostrado que los usuarios de créditos de la zona rural son los que menos están informado sobre las formas adecuadas de administración de sus finanzas, por lo tanto, son vulnerables a tener pérdidas en la innovación de nuevos negocios.
- ✓ El estudio demostró que a mayor nivel académico de una persona, mayor control tiene sobre las finanzas personales. En este sentido, recomendamos que se debe de incluir en la currícula universitaria materias relacionadas a la educación financiera, que permita a los egresados llevar una base solicitud en el manejo de las finanzas.
- ✓ La planificación de un presupuesto y la práctica del hábito del ahorro son elementos determinantes en la administración de las finanzas personales. Por lo tanto, recomendamos que se incluya un proceso de formación en la población, para que estas herramientas sean utilizadas en la planificación financiera, que sin duda ayudaran a que las personas estén solventes financieramente.
- ✓ Los principales principios de administración de las finanzas personales se reciben en el hogar y es la madre de familia la que más incide en crear estos hábitos. Por lo tanto, recomendamos innovar en programas de educación financiera infantil y

educación financiera familiar, haciendo énfasis en fortalecer las habilidades financieras de las madres de familia, por ser éstas las que inciden en transmitir los primeros conocimientos a sus hijos.

ABREVIATURAS UTILIZADAS

- ✓ **SSF:** Superintendencia del Sistema Financiero
- ✓ **OCDE:** Organización para la Cooperación del Desarrollo Económico
- ✓ **ABANSA:** Asociación Bancaria Salvadoreña
- ✓ **BCR:** Banco Central de Reserva de El Salvador
- ✓ **PIB:** Producto Interno Bruto
- ✓ **BID:** Banco Interamericano de Desarrollo
- ✓ **ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ✓ **G-20:** Grupo de los 20 (países industrializados y emergentes)
- ✓ **BM:** Banco Mundial
- ✓ **REDCAMIF:** Red Centroamericana de Microfinanzas
- ✓ **FUSADES:** Centro de Pensamiento y Acciones para el Desarrollo
- ✓ **ISSS:** Instituto Salvadoreño de Seguro Social
- ✓ **UNICEF:** Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
- ✓ **MINED:** Ministerio de Educación
- ✓ **SAC:** Sociedad de Ahorro y Crédito
- ✓ **UNAM:** Universidad Nacional Autónoma de México
- ✓ **BANAMEX:** Banco Nacional de México
- ✓ **INFORED:** Información de Referencias Crediticias
- ✓ **EQUIFAX:** Información de Record Crediticio
- ✓ **TRANSUNION:** Agencia Estadounidense de Informes de Crédito al Consumo
- ✓ **PROCREDIT:** Asociación Protectora de Créditos de El Salvador
- ✓ **NCB:** Norma Contable Bancaria
- ✓ **CeR:** Cartera en Riesgo
- ✓ **IMF'S:** Instituciones Microfinancieras
- ✓ **AMAFORE:** Asociación Mexicana de AFORES (encargada de dar conocimiento, iniciativas y educación financiera para la buena administración de las finanzas personales)

GLOSARIO

- **Finanzas personales:** Es la forma en la que las personas administran su dinero, es decir de qué manera planea, organizan, dirigen y controlan sus recursos para satisfacer sus necesidades con recursos económicos. (Torres, 2005, p. 12)
- **Educación Financiera:** Es el proceso por medio del cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar, por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera. (BCR)
- **Historial de Crédito:** datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base de datos, que refleje las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazo.
- **Inclusión Financiera:** Según el Banco Mundial, se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a una variedad de productos y servicios financieros útiles y asequibles que satisfacen sus necesidades-como pagos y transferencias, ahorro, seguros y créditos, que son prestados de una manera responsable y sostenible.
- **Producto y servicios financieros.** Son productos comercializados por las entidades financieras que son representativos de créditos o deudas y servicios prestados por las instituciones financieras a sus clientes
- **Capacidad de pago:** determina la probabilidad de cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de un individuo o empresa
- **Morosidad:** es una falta de puntualidad o retraso en cumplir con el pago o en la devaluación de un deuda
- **Consumidor/cliente:** Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de un agente económico de bienes o servicios, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen.
- **Endeudamiento:** Cuando el nivel de las deudas puede ser afrontados con los ingresos. (SSF)
- **Presupuesto:** es el instrumento en el que se ubica de forma ordenada y escrita la relación de gastos e ingresos, previstos de una familia durante un periodo de tiempo determinado (semana, trimestral, semestral o anual).
- **Gasto:** Son todos los pagos que se hacen y se pueden diferenciar según la naturaleza del gasto. Así será más fácil y si es necesario, estudiar cuál de ellos debemos eliminar

- **Crédito/financiación:** Es un préstamo de dinero que una institución financiera otorga a un cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devuelva dicho préstamo en forma gradual (mediante cuotas) o en un solo pago y con interés adicional (SSF)
- **Depósito a plazo:** producto financiero que consiste en el depósito de una cantidad fija de dinero en una entidad financiera durante un periodo de tiempo determinado, los cuales no pueden ser retirados hasta terminado el plazo pactado. (SSF)
- **Tasa de interés activa:** es la tasa que se paga a las entidades financieras al recibir un préstamo, la cual puede ser nominal o efectiva. Siendo la tasa de interés activa, la que permite conocer el costo total de la deuda, que incluye además de los intereses, otros pagos como comisiones o seguros.
- **Tasa de interés pasiva:** es la tasa de interés que las entidades financieras pagan a los depositantes por sus ahorros. Estas varían dependiendo del plazo y tipo de depósito
- **Codeudor:** Es una tercera persona que asume la responsabilidad de pago de un préstamo en caso que el prestatario no pague.(BCR)
- **Interés:** cantidad de dinero que se paga como remuneración de un crédito o un depósito.
- **Inversión:** colocación de capital para obtener una ganancia futura.
- **Ahorro:** es el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para las necesidades futuras a través de diversos mecanismos financieros.
- **Sobreendeudamiento:** cuando las deudas son de mayor valor a las que puede pagar. (SSF).
- **Categoría de riesgo:** calificación otorgada a los usuarios de créditos por la Superintendencia del Sistema Financiero.
- **Superávit:** término utilizado en la economía o en las finanzas para hacer referencia a la abundancia de dinero o del patrimonio, en comparación con los gastos y deudas.
- **Déficit:** Cantidad faltante para equilibrar entre los ingresos y gastos.
- **Inflación:** proceso económico provocado por el desequilibrio existente entre la producción y la demanda
- **Tasa de Interés Simple:** cuando los intereses obtenidos a vencimiento no se suman al capital para generar nuevos intereses. Y se cobran solo los intereses generados en cada período.

BIBLIOGRAFIA

- Algarabía, R. (2018). *Revista Algarabía*. Recuperado el 09 de 2020, de <http://algarabia.com>: <http://algarabia.com>
- Churchill, W. (30 de 05 de 2017). *El Economista > Finanzas Personales*. (R. M. Solares, Ed.) Recuperado el 04 de 2020, de <https://www.eleconomista.com.mx>: <https://www.eleconomista.com.mx>
- Daisley. (2014). *Informe Women in Financial Services*. Informe Women in Financial Services.
- Denegri, M. (2006). <https://revistas.ucr.ac.cr>. Recuperado el 04 de 2020, de <https://revistas.ucr.ac.cr>: Denegri, Marianela
- DIGESTYC. (2017). <http://www.digestyc.gob.sv/>. Obtenido de <http://www.digestyc.gob.sv/>: <http://www.digestyc.gob.sv/>
- elsalvador.com. (08 de 03 de 2018). <https://historico.elsalvador.com>. Recuperado el abril de 2020, de <https://historico.elsalvador.com>: <https://historico.elsalvador.com>
- Finerio. (06 de 04 de 2018). <https://blog.kubofinanciero.com/>. (Finerio) Recuperado el 04 de 2020, de <https://blog.kubofinanciero.com/>: <https://blog.kubofinanciero.com/>
- Gómez-Soto, F. M. (04 de 2018). EDUCACION FINANCIERA: RETOS Y LECCIONES. (F. M. Gómez-Soto, Ed.) *Proyecto Capital*, 26.
- Granados, P. (06 de 2020). <http://www.uca.edu.sv/realidad.empresarial/finanzas-personales/>. Recuperado el 07 de 2020, de <http://www.uca.edu.sv/realidad.empresarial/finanzas-personales/>: <http://www.uca.edu.sv/realidad.empresarial/finanzas-personales/>
- Guzmán, J. (s.f.).
- HERNANDEZ SAMPIERI, R. (1997). *Metodología de la Investigación*. (H. S. ROBERTO, Ed.) Colombia: McGraw-Hill.
- <https://www.bancomundial.org>. (04 de 2020). (Banco Mundial) Obtenido de <https://www.bancomundial.org>: <https://www.bancomundial.org>
- Huerta-Cerda, Z. M. (2018). EL IMPACTO DEL GÉNERO EN LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y EN EL AHORRO DE LOS JÓVENES. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(2), 70.
- Informe Estadístico, R. F. (06 de 2020). <https://www.bcr.gob.sv>. (Departamento del Sector Externo de Banco Central de Reserva de El Salvador) Recuperado el 2020, de <https://www.bcr.gob.sv>: <https://www.bcr.gob.sv>
- Kilkana, S. (03 de septiembre-diciembre de 2017). neuro – finanzas. *Revista Killkana Sociales*, 1(3).
- Molina, K. (11 de 12 de 2018). *Más salvadoreños tienen tarjetas de crédito y su deuda supera los \$1,078 millones*. Recuperado el 03 de 2020, de <https://www.elsalvador.com/noticias/negocios/>
- NCB-022, S. (02 de 10 de 212). <http://www.ssf.gob.sv>. (S. d. Financiero, Productor) Recuperado el 04 de 2020, de <http://www.ssf.gob.sv>: <http://www.ssf.gob.sv>

- notimerica.com. (17 de 07 de 2009). <https://www.notimerica.com/>. Recuperado el 07 de 2020, de <https://www.notimerica.com/>: <https://www.notimerica.com/>
- ORTEZ, E. Z. (2013). *Así se investiga* (III edición ed.). (E. Z. ORTEZ, Ed.) Santa Tecla: Clasicos Roxsil.
- Pedroza Cantú, G. (6 de 10 de 2018). El Impacto del Genero y el Nivel Escolar en la Educación Financiera. *XXIII CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURIA*, 22.
- Programa de Educación Financiera de El Salvador, 2. (2018). *Programa de Educación Financiera de El Salvador*. Revista, Ministerio de Educación, BCR, Defensoría del Consumidor, San Salvador.
- REDCAMIF. (12 de 2019). Reporte trimestral de cartera, escala, alcance y calidad. (REDCAMIF, Ed.) *REDCAMIF-Reporte Trimestral de Cartera 2019*, 20.
- sabermassermas.com. (2019). <https://www.sabermassermas.com/retos-financieros-jovenes/>. Recuperado el 04 de 2020, de <https://www.sabermassermas.com/retos-financieros-jovenes/>: <https://www.sabermassermas.com/retos-financieros-jovenes/>
- SAVING TRUST, S. (2006). Asesoría financiera para inversionista. *Asesoría financiera para inversionista(2)*.
- Tyson, E. (Ed.). (09 de 04 de 2019). *Finanzas Personales para Dummies - Eric Tyson*. (W. p. Inc, Productor) Recuperado el 04 de 2020, de <https://docer.com.ar/doc/8n00e>: <https://docer.com.ar/doc/8n00e>

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES USUARIOS DE CREDITO DEL DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL

Objetivo: Obtener información para determinar los factores que inciden en la capacidad de la administración de las finanzas personales en los usuarios de créditos del Departamento de San Miguel.

Su ayuda será de mucha importancia para evaluar algunos de los factores que posiblemente usted identifique para la buena o inadecuada administración de las finanzas personales.

INFORMACION PERSONAL

Origen del cliente

- Urbano
- Rural

Nombre del cliente:

Edad:

Genero

- Masculino
- Femenino

Estado Civil

- Casado (a)
- Soltero (a)
- Divorciado (a)
- Viudo (a)
- Unión Libre

Calificación crediticia

- Calificación A
- Calificación B

A continuación se presentan una serie de preguntas y agradecemos su tiempo al responder de manera honesta.

INFORMACION GENERAL

1. ¿Cuál es su nivel académico?

- ✓ Primaria
- ✓ Secundaria
- ✓ Bachillerato
- ✓ Carrera técnica
- ✓ Carrera universitaria
- ✓ Otro

2. ¿Usted asistió a charlas de educación financiera?

- ✓ Si
- ✓ No

3. ¿Usted practica el hábito del ahorro?

- ✓ Si
- ✓ No

Si su respuesta es sí, ¿Cómo lo hace?

- ✓ En un banco
- ✓ En su casa
- ✓ Lo utiliza para inversión

4. Si la respuesta anterior es sí. ¿En dónde aprendió el hábito de ahorrar?

- ✓ En casa
- ✓ En el trabajo
- ✓ Lo utiliza para inversión

5. ¿Quién le enseñó el hábito del ahorro?

- ✓ Su mamá
- ✓ Su papá
- ✓ Su abuelo (a)
- ✓ El conyugue
- ✓ Lo aprendió mediante capacitación
- ✓ Otro

6. ¿Cada cuánto tiempo ahorra?
 - ✓ Diario
 - ✓ Semanal
 - ✓ Quincenal
 - ✓ Mensual
7. ¿Cómo transmite el conocimiento de hábito de ahorro en su familia?
 - ✓ Ahorrando en cuenta se banco
 - ✓ Ahorrando en el hogar, mediante alcancías
 - ✓ Le enseña a invertir
8. ¿Usted hace presupuesto de sus ingresos y gastos?
 - ✓ Si
 - ✓ No
9. ¿Considera que al hacer el presupuesto le ha contribuido a pagar de forma puntual su crédito?
 - ✓ Si
 - ✓ No
10. Los créditos que usted ha adquirido los ha usado para
 - ✓ Gastos personales
 - ✓ Inversión de negocios
 - ✓ Inversión de vivienda
 - ✓ otros
11. ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina para pagar crédito?
 - ✓ 10%
 - ✓ 15%
 - ✓ 20%
 - ✓ 25%
 - ✓ Más del 25%
12. ¿Tiene un excedente de sus ingresos mensual?
 - ✓ Si
 - ✓ No
13. ¿Qué porcentaje de sus ingresos mensuales le sobra al mes, después de cubrir su presupuesto?
 - ✓ 5%
 - ✓ 10%

- ✓ 15%
 - ✓ 20%
 - ✓ Más del 20%
14. ¿En qué invierte los ingresos que le sobran después de cubrir su presupuesto mensual?
- ✓ Gastos personales
 - ✓ Inversión de negocios
 - ✓ Inversión de vivienda
 - ✓ otros
15. Conoce usted bajo qué condiciones le otorgaron el crédito.
- ✓ Si
 - ✓ No

Si la respuesta es si

- ✓ ¿Cuál es la tasa de interés?
 - ✓ ¿Cuál es el plazo?
 - ✓ ¿Cuál es el monto otorgado?
 - ✓ ¿Cuál es la periodicidad de pago?
16. ¿Qué lo motiva a pagar puntualmente su crédito?
- ✓ Por responsabilidad
 - ✓ Por tener un buen record crediticio
 - ✓ Por tener acceso a nuevos créditos
 - ✓ Para evitar las visitas o llamadas de cobro