



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Finanzas

Tema:

La tarjeta de crédito como medio de pago en las empresas de la ciudad de Loja.

**Trabajo de Titulación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Banca y Finanzas**

Autora:

María de los Ángeles Juárez Robles

Director:

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova PhD.

Loja – Ecuador

2024

Loja, 26 de marzo del 2024

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova PhD.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del trabajo de Titulación denominado **“La tarjeta de crédito como medio de pago en las empresas de la ciudad de Loja”**, previa a la obtención del **Título de Ingeniera en Banca y Finanzas**, de autoría de la aspirante, **María de los Ángeles Juárez Robles, con cédula de identidad N. 1150850079**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación del mismo para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova PhD.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **María de los Ángeles Juárez Robles**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1150850079

Fecha: 26 de marzo del 2024

Correo electrónico: maria.a.juarez@unl.edu.ec

Teléfono: 0967268096

Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo **María de los Ángeles Juárez Robles**, declaro ser la autora del Trabajo de Titulación denominado: **“La tarjeta de crédito como medio de pago en las empresas de la ciudad de Loja”**, como requisito para optar el título de **Ingeniera en Banca y Finanzas**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 26 días del mes de marzo del dos mil veinte y cuatro.

Firma: _____

Autor: María de los Ángeles Juárez Robles

Cédula de Identidad: 1150850079

Dirección: Ciudadela Isaac Ordoñez (Juan de Velasco y Huaquillas)

Correo electrónico: maria.a.juarez@unl.edu.ec

Celular: 0967268096

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director del trabajo de titulación: Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova PhD.

Dedicatoria

Dedico el desarrollo de este trabajo de investigación primeramente a Dios ya que él es mi principal promotor y guía espiritual para poder culminar mis estudios universitarios.

De igual manera va dedicado a mi querida madre Germania Robles por brindarme su apoyo y amor incondicional durante este proceso de formación profesional, guiándome por el camino del bien para conseguir este merecido triunfo; a mis hermanos por estar presente en todo momento. Finalmente, a mi querido esposo por ser parte de este anhelado logro.

María de los Ángeles Juárez Robles

Agradecimiento

Quiero brindar mi profundo agradecimiento a todas las autoridades que conforman la Universidad Nacional de Loja, en especial a los docentes de la carrera de Banca y Finanzas, agradezco a cada uno de ustedes por la energía y compromiso, la amistad y el apoyo incondicional brindado en el transcurso de mi formación académica.

También a mi director de tesis al Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, PhD, quien fue mi principal colaborador durante todo el proceso, por medio de su confianza, motivación, dirección y conocimiento permitió que se desarrolle este trabajo de titulación.

Finalmente, quiero expresar el más sincero agradecimiento a las empresas y personas que formaron parte de esta investigación, quienes ayudaron para llegar al término de esta meta profesional.

María de los Ángeles Juárez Robles

Índice de contenidos

Portada	i
Autoría	iii
Carta de Autorización	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de figuras	ix
Índice de anexos	xi
Índice de tablas	xi
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico.....	7
4.1 Antecedentes.....	7
4.2 Fundamentación teórica.....	9
4.2.1 Empresa	9
4.2.2 Características	9
4.2.3 Clasificación	10
4.2.4 Sistema financiero nacional	16
4.2.5 Sistema financiero privado	16
4.2.6 Tarjeta de crédito	17
4.2.7 Elementos que componen una tarjeta de crédito	17
4.2.8 Tipos de Tarjeta.....	18
4.2.9 Tasas de interés	18
4.2.10 Los establecimientos adheridos.	19
4.3 Fundamentación legal.....	19

4.3.1 Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado.....	19
4.3.1 Libro I.- Normas generales para las instituciones del Sistema Financiero.....	20
5. Metodología.....	21
5.1 Área de estudio	21
5.2 Materiales utilizados.....	21
5.3 Enfoque metodológico.....	21
5.4 Diseño de investigación.....	21
5.5 Tipo de estudio	21
5.6 Métodos	22
5.7 Técnicas e instrumentos	22
5.8. Unidad de estudio	23
5.9. Procesamiento y análisis de datos	23
5.10. Muestra y tamaño	24
6. Resultados.....	26
7. Discusión	65
8. Conclusiones.....	67
9. Recomendaciones	68
10. Bibliografía.....	69
11. Anexos.....	72

Índice de figuras

figura 1. Atributos de Emprendimientos micro.....	13
Figura 2 Características de Pymes pequeña.....	13
Figura 3 Características de Pymes Mediana.....	13
Figura 4 Características de Gran empresa.....	14
Figura 5 Partes de la tarjeta de crédito.....	17
Figura 6 Clasificación de las empresas en función del tamaño.....	26
Figura 7 Permanencia empresarial.....	27
Figura 8 Aceptación de la tarjeta de crédito.....	27
Figura 9 Razones por las que las empresas NO aceptan tarjetas de crédito.....	28
Figura 10 Porcentaje de empresas que desean y no afiliar sus negocios para aceptar pagos con tarjeta de crédito.....	29
Figura 11 Marcas de tarjetas de crédito más utilizadas.....	29
Figura 12 Porcentaje de empresas que exigen un monto mínimo para aceptar pagos con tarjeta.....	30
Figura 13 Porcentaje de empresas que consideran beneficioso aceptar pagos con tarjeta de crédito.....	31
Figura 14 Beneficios que obtienen las empresas por aceptar pagos con tarjeta de crédito.....	31
Figura 15 Factores que las empresas consideran no le brinda beneficios aceptar tarjetas de crédito.....	32
Figura 16 Tipos de pagos que aceptan las empresas.....	32
Figura 17 Monto de ventas mensuales efectuadas mediante la tarjeta de crédito.....	33
Figura 18 Género.....	35
Figura 19 Edad.....	35

Figura 20 Nivel de instrucción.....	36
Figura 21 Tasa de individuos que disponen de una tarjeta de credito.....	36
Figura 22 Periodo en el cual los usuarios mantienen una tarjeta de crédito.....	37
Figura 23 Tarjetas de crédito más utilizadas.....	38
Figura 24 Tipos de pago que realizan los usuarios.....	38
Figura 25 Razón por la que prefieren las tarjetas de crédito en lugar de efectivo.....	39
Figura 26 Como accedió a ser usuario de la tarjeta de crédito.....	40
Figura 27 Gastos que prefieren los usuarios.....	40
Figura 28 Promedio de pagos por utilizar la tarjeta de crédito.....	41
Figura 29 Porcentaje de capacitación al usuario para recibir una tarjeta de crédito.....	41
Figura 30 Información que entiende el usuario sobre el estado de cuenta.....	42
Figura 31 Personas que desean adquirir una tarjeta de crédito.....	43
Figura 32 Razones por la cual no desea ser usuario de las tarjetas de crédito.....	44

Índice de anexos

Anexo 1. Pertinencia del tema	86
Anexo 2. Decreto de asignación del director del trabajo de titulación	87
Anexo 3. Encuesta dirigida a las empresas de la ciudad de Loja.....	88
Anexo 4. Encuesta dirigida a los habitantes de la ciudad de Loja.....	90

Índice de tablas

Tabla 1. Clasificación de las empresas según su forma jurídica.....	10
Tabla 2. Empresas de la ciudad de Loja.....	23
Tabla 3. Distribución de la muestra en las empresas.....	24

1. Título

La tarjeta de crédito como medio de pago en las empresas de la ciudad de Loja

2. Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general analizar la aceptación de las tarjetas de crédito como medio de pago en las empresas de la ciudad de Loja con la finalidad de brindar información clara y precisa, observando una transición progresiva de los pagos en efectivo a transacciones más modernas. La aplicación de la metodología cuantitativa permitió recopilar información cuantificable, mediante la cual se pudo caracterizar e identificar el uso de las tarjetas de crédito en las empresas y la población objeto de estudio. Indicando que la mayoría de estos negocios han estado en el mercado por más de 10 años y, por lo tanto, si aceptan este tipo de pago, es importante destacar que las microempresas representan la mayor proporción de negocios en la ciudad de Loja y dentro de estas, la tarjeta comúnmente utilizada es la Visa seguida por la American Express. Los datos recabados indican que las personas entre los 19 y 29 años, con un nivel de educación superior, son los que más utilizan tarjetas de crédito para diferir sus gastos, especialmente en vestimenta, alimentación, tecnología y salud, estos consumos se sitúan entre \$401 y \$600. Se concluye que el 27% de las empresas al implementar el pago con tarjeta de crédito obtuvo un aumento en sus ventas; y, el 27% mejoró su posicionamiento en el mercado. Así mismo, el 54% de los tarjetahabientes aprovechan esta forma de pago para adquirir bienes y servicios; y, el 69% de los usuarios prefieren realizar sus pagos de manera diferida.

Palabras claves: Tarjetas, Crédito, Visa, Usuarios, Endeudamiento.

2.1. Abstract

The general objective of this study is to analyze the acceptance of credit cards as a means of payment in the companies of the city of Loja in order to provide clear and accurate information, observing a progressive transition from cash payments to more modern transactions. The application of the quantitative methodology allowed the collection of quantifiable information, through which it was possible to characterize and identify the use of credit cards in the companies and the population under study. Indicating that most of these businesses have been in the market for more than 10 years and, therefore, do accept this type of payment, it is important to note that microenterprises represent the largest proportion of businesses in the city of Loja and within these, the card commonly used is Visa followed by American Express. The data collected indicate that people between the ages of 19 and 29, with a higher education level, are the ones who use credit cards the most to defer their expenses, especially for clothing, food, technology, and health; these expenses are between \$401 and \$600. 27% of the companies that implemented credit card payments increased their sales, and 27% improved their market positioning. Likewise, 54% of cardholders take advantage of this form of payment to acquire goods and services; and 69% of these users prefer to make their payments in a deferred manner.

Keywords: Cards, Credit, Visa, Users, Indebtedness.

3. Introducción

En la ciudad de Loja, el dinamismo económico ha llevado a un cambio significativo en los métodos de pago utilizados por las empresas. Entre estos, el uso de tarjetas de crédito ha experimentado un aumento notable, transformándose en un medio de transacción cada vez más común. En los últimos años, se ha observado una transición progresiva de los métodos de pago tradicionales hacia opciones más modernas y eficientes. La tarjeta de crédito se ha posicionado como un componente esencial de esta evolución, proporcionando a las empresas de Loja una herramienta versátil para facilitar transacciones comerciales.

El uso de tarjetas de crédito no solo simplifica las transacciones, sino que también brinda beneficios tangibles tanto para las empresas como para los consumidores. La conveniencia, la seguridad y las oportunidades de financiamiento son solo algunas de las ventajas que impulsan la adopción de este medio de pago.

La aceptación de tarjetas de crédito se ha generalizado en diversos sectores comerciales de Loja, abarcando desde pequeños comercios locales hasta grandes establecimientos. Esta tendencia refleja la adaptabilidad de las empresas locales a las necesidades y preferencias cambiantes de los consumidores.

El uso extendido de tarjetas de crédito está influyendo significativamente en el panorama del comercio local en Loja. Las empresas que adoptan este método de pago experimentan un aumento en sus ventas y la mejora de la experiencia del cliente, lo que contribuye al fortalecimiento de la economía local.

La creciente importancia de las Tarjetas de Crédito como modalidad de cancelación en el entorno empresarial ha generado diferentes perspectivas y enfoques en

investigaciones anteriores. Citando el estudio de Candelaria et al. (2022), los autores determinan que existe menos uso de efectivo y la línea de crédito a través de las tarjetas de crédito van en aumento debido al avance tecnológico que se presenta en el sector financiero.

Así mismo, Manzano (2023) determina que las tarjetas de crédito poseen buena aceptación por la ciudadanía. Además, en la última década presenta una tendencia alcista, esto debido al constante avance tecnológico.

Bajo este contexto en esta investigación se conocerá el comportamiento y las tendencias de uso de las tarjetas de crédito, abordando aspectos como la frecuencia de uso, los montos promedio de las transacciones, los tipos de bienes y servicios adquiridos, es por ello que nace la pregunta de investigación ¿Cuál es la aceptación de la tarjeta de crédito como medio de pago en las empresas de la ciudad de Loja?

Este cambio en los hábitos de consumo ha generado un impacto significativo en la dinámica económica de las ciudades, incluyendo la ciudad de Loja. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivos específicos, caracterizar la aceptación de la tarjeta de crédito en las empresas de la ciudad de Loja como medio de pago, identificar la utilización de la tarjeta de crédito que tiene por parte de su población; y, diseñar una guía enfocada a los tarjetahabientes sobre el correcto uso de las tarjetas de crédito.

Con el propósito de aportar al conocimiento en este ámbito, el presente trabajo se enmarca en un enfoque investigativo que se limita al análisis de las empresas locales de Loja y sus habitantes. La recopilación de información relevante será a través de la aplicación de una encuesta, con el fin de obtener una muestra representativa de la aceptación de las tarjetas en las empresas como modalidad de pago en la comunidad

lojana, estos datos serán evaluados y analizados utilizando el sistema estadístico SPSS, lo que permite obtener resultados cuantitativos precisos y confiables.

Es importante mencionar que, la investigación ha enfrentado algunas limitaciones, entre ellas, se destaca la obtención detallada de información debido a posibles cambios en la administración de las empresas. Además, la escasez de investigaciones previas en la ciudad de Loja en este ámbito ha limitado la posibilidad de comparar y contrastar datos, lo cual representa una restricción en el alcance de la investigación.

Finalmente, el Trabajo de Titulación cumple con la estructura del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, conformado por: **Título** que describe el tema y alcance de la investigación, un **Resumen** que contiene una breve síntesis de la investigación, la **Introducción** que permite al lector obtener un preámbulo detallado de la importancia del tema, el **Marco Teórico** incluye la fundamentación teórica, la fundamentación conceptual y la fundamentación legal de la investigación, la **Metodología** en la que se describe los métodos, tipos, técnicas, población de estudio, la recolección de información; **Resultados** en él se detalla el análisis de los objetivos planteados, **Discusión** donde se contrasta los resultados con las teorías y resultados de otras investigaciones previas, **Conclusiones** que se fundamentan los resultados obtenidos de cada uno de los objetivos específicos, las **Recomendaciones** en base a las conclusiones, **Bibliografía** que describe las fuentes de consultas utilizadas en el estudio y finalmente los **Anexos** donde se presentan las herramientas, técnicas complementarias y documentos de soporte de la investigación.

4. Marco Teórico

4.1 Antecedentes

Murillo et al. (2021) realizaron un análisis del uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Navojoa, Sonora, su objetivo fue descubrir el uso y la importancia que el personal del ayuntamiento de esa ciudad les daba a las tarjetas de crédito. La investigación fue de carácter exploratorio-descriptivo y a través de la aplicación de una encuesta, en la cual obtuvieron que el 90% de los empleados hacen uso de las tarjetas de crédito como medio de pago, sin embargo, de ese porcentaje tan solo el 54% es responsable en su uso, mientras que el 46% tienen endeudamiento. Los autores concluyeron que el objetivo se cumplió en su totalidad.

Además, Bermeo et al. (2019) realizaron una investigación denominada “Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios”, en la cual su principal objetivo fue la identificación de los factores asociados al uso de las tarjetas de crédito en jóvenes universitarios. A través de un enfoque cuantitativo y con un alcance exploratorio descriptivo, se obtuvo que existe una asociación del 0.315 en el coeficiente V de Cramer la educación financiera y la intención del uso de tarjetas de crédito. Los autores concluyeron que la satisfacción percibida por el cliente es uno de los factores más importantes al momento de fomentar el uso de las tarjetas de crédito.

Así también, Rodríguez et al. (2020) en su investigación buscaron determinar si el nivel de ingreso explica el uso de tarjetas de crédito en Perú, para ello, utilizaron un modelo Logit con la finalidad de estimar la probabilidad del uso de las tarjetas de crédito en las personas que cuentan con una tarjeta. Entre los resultados obtenidos, identificaron que los ingresos poseen un efecto positivo en el uso de las tarjetas de crédito. Los autores concluyeron que, los individuos que perciben menores ingresos

poseen una tendencia de uso de las tarjetas de crédito en la misma proporción que los segmentos con mayores ingresos.

Por otro lado, Manzano (2023) en su estudio denominado “El consumo con tarjeta de crédito y su relación con la Inflación en Ecuador” tuvo como objetivo, evaluar la relación del consumo con tarjeta de crédito y la inflación durante el periodo 2015-2021 en Ecuador. Como metodología, utilizó estudios descriptivos y realizó una correlación a través del método de vectores autorregresivos VAR Bivariado. Los resultados mostraron que el uso de las tarjetas de crédito en transacciones de consumo, posee buena acogida por los consumidores. Concluye que el uso de tarjetas de crédito es una tendencia en crecimiento, afectado por factores económicos y comportamentales del consumidor, con una estrecha relación con la inflación, que a su vez tuvo repercusiones por los brotes masivos y medidas para reactivarlo económicamente.

Finalmente, el trabajo investigativo realizado por Jimpikit (2022) tuvo como fin evaluar la utilización de las tarjetas de préstamo como alternativa de pago en la ciudad de Loja durante el periodo 2019-2020, haciendo énfasis en la cuarentena, producto de la pandemia del Covid-19. La investigación fue de carácter cualitativo y para la consecución de los resultados el autor utilizó los métodos hermenéutico y práctico proyectual, a través de los cuales obtuvieron un incremento del 1,76% en el 2020, registrando un total de 60.734 tarjetas de crédito en uso. Además, se identificó que Visa es la tarjeta líder en el mercado, seguida por Diners Club y MasterCard en el cantón Loja. Las conclusiones del estudio señalan que la información recopilada de instituciones oficiales como el Banco Central de Ecuador y la SEPS fue crucial para determinar las actividades de las alternativas de pago durante el período analizado. Además, se identificaron los consumos más comunes realizados con tarjetas de crédito, y se destacó la preferencia de ciertos tipos de compañías productivas.

4.2 Fundamentación teórica

4.2.1 Empresa

De acuerdo a Julio (2020) una empresa es aquella que genera movimiento, impulsa la economía y genera desarrollo de la misma. El autor también determina que una empresa puede ser de carácter pública o privada (p.273).

De esta manera se puede definir a la empresa como una institución que opera en el ámbito económico y que se caracteriza por su estructura organizativa y su proceso de funcionamiento, siendo una entidad que realiza diversas actividades con el objetivo de producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades del mercado, la cual puede comprender de áreas funcionales que incluyen aspectos financieros, producción, comercialización y distribución o logística.

4.2.2 Características

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2023) en su boletín técnico establece que las organizaciones activas disponen de diferentes características jurídicas como:

- El sistema simplificado RISE, aplicable a ciertos emprendimientos.
- Las organizaciones de persona natural no obligadas a llevar contabilidad, que abarcan negocios familiares.
- Los emprendimientos de individuo exigido están obligadas a llevar contabilidad y son conocidas como cuasi sociedades.
 - Las entidades constituidas como sociedades sin fines de lucro y las entidades gubernamentales (sociedades públicas), que pertenecen a la administración gubernamental.
- La categoría de Organización de la economía popular y solidaria, que abarca diferentes iniciativas solidarias y cooperativas. (p. 16)

Es importante mencionar que las organizaciones empresariales combinan recursos que permiten la actividad económica de acuerdo a los diferentes tipos de bienes o servicios que van a producir, incluso depende del tipo de insumos que serán utilizados o para consumir.

4.2.3 Clasificación

Peña (2023) clasifica a las empresas por su forma jurídica, su tamaño, su capital, su sector económico y su tipo de actividad. Con referencia a lo anterior, se lo detalla de la siguiente manera:

4.2.3.1 Clasificación de las empresas según su forma jurídica. La Ley de Compañías del Ecuador, reformada el 29 de diciembre del 2017, en su Artículo 2, determina que existen cinco tipos diferentes de compañías, mismas que son: de comercio; de nombre colectivo, en comandita simple y dividida por acciones, de responsabilidad limitada, anónima y de economía mixta. Estas cinco especies de compañías se consideran personas jurídicas (p.2).

Tabla 1.

Clasificación de las empresas según su forma jurídica

Según su forma Jurídica	Constitución y razón social	Capital	Administración
Nombre colectivo	La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas naturales que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía". Sólo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social.	El capital de la compañía en nombre colectivo se compone de los aportes que cada uno de los socios entrega o promete entregar. Para la constitución de la compañía será necesario el pago de no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito. Si el capital fuere aportado en obligaciones, valores o bienes, en el contrato social se dejará constancia de ello y de sus avalúos.	El administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los fines sociales. Con todo, en el contrato social se podrá establecer limitación a estas facultades. Los administradores llevarán la contabilidad y las actas.

Comandita simple	<p>La compañía en comandita simple existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables y otro u otros, simples suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes. La razón social será, necesariamente, el nombre de uno o varios de los socios solidariamente responsables, al que se agregará siempre las palabras "compañía en comandita", escritas con todas sus letras o la abreviatura que comúnmente suele usarse.</p>	<p>El socio comanditario no puede llevar en vía de aporte a la compañía su capacidad, crédito o industria. El socio comanditario no podrá ceder ni traspasar a otras personas sus derechos en la compañía ni sus aportaciones, sin el consentimiento de los demás, en cuyo caso se procederá a la suscripción de una nueva escritura social.</p>	<p>Cuando en una compañía en comandita simple hubiere dos o más socios nombrados en la razón social y solidarios, ya administren los negocios de la compañía todos juntos, o ya uno o varios por todos, regirán respecto de éstos las reglas de la compañía en nombre colectivo, y respecto de los meros suministradores de fondos, las de la compañía en comandita simple</p>
Responsabilidad limitada	<p>La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura</p>	<p>Al constituirse la compañía, el capital estará íntegramente suscrito, y pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación. Las aportaciones pueden ser en numerario o en especie y, en este último caso, consistir en bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía. El saldo del capital deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses, a contarse desde la fecha de constitución de la compañía.</p>	<p>La junta general, formada por los socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía. La junta general no podrá considerarse válidamente constituida para deliberar, en primera convocatoria, si los concurrentes a ella no representan más de la mitad del capital social. La junta general se reunirá, en segunda convocatoria, con el número de socios presentes, debiendo expresarse así en la referida convocatoria.</p>
Anónima	<p>La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.</p>	<p>Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere la capacidad civil para contratar. Las personas jurídicas nacionales pueden ser fundadoras o accionistas en general de las compañías anónimas, pero las compañías extranjeras solamente podrán serlo si sus capitales estuvieren representados únicamente por acciones, participaciones o partes sociales nominativas</p>	<p>La representación de la compañía se extenderá a todos los asuntos relacionados con su giro o tráfico, en operaciones comerciales o civiles, incluyendo la constitución de prendas de toda clase. El contrato podrá limitar esta facultad. Se necesitará autorización de la junta general para enajenar o hipotecar los bienes sociales, salvo el caso en que ello constituya uno de los objetos sociales principales o conste expresamente en los estatutos.</p>
Comandita por acciones	<p>La compañía en comandita por acciones existirá bajo una razón social que se formará con los nombres de uno o más socios solidariamente responsables, seguidos de las palabras</p>	<p>El capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual. La décima parte del capital social, por lo menos, debe ser aportada por los socios solidariamente responsables (comanditados),</p>	<p>La administración de la compañía corresponde a los socios comanditados, quienes no podrán ser removidos de la administración social que les compete sino por las causas establecidas en el</p>

	"compañía en comandita" o su abreviatura.	a quienes por sus acciones se entregarán certificados nominativos intransferibles. En la compañía en comandita por acciones solamente las personas naturales podrán ser socios comanditados, pero las personas jurídicas sí podrán ser socios comanditarios.	artículo siguiente. En el contrato social se podrá limitar la administración a uno o más de éstos. Los socios comanditados obligados a administrar la compañía tendrán derecho por tal concepto, independientemente de las utilidades que les corresponda como dividendos de sus acciones, a la parte adicional de las utilidades o remuneraciones que fije el contrato social y, en caso de no fijarlo, a una cuarta parte de las que se distribuyan entre los socios.
Economía mixta	El Estado, las municipalidades, los consejos provinciales y las entidades u organismos del sector público, podrán participar, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía. podrán participar en el capital de esta compañía suscribiendo su aporte en dinero o entregando equipos, instrumentos agrícolas o industriales, bienes muebles e inmuebles, efectos públicos y negociables, así como también mediante la concesión de prestación de un servicio público por un período determinado.	En esta clase de compañías el capital privado podrá adquirir el aporte del Estado pagando su valor en efectivo, previa la valorización respectiva y procediendo como en los casos de fusión de compañías, y el Estado accederá a la cesión de dicho aporte. Transferido el aporte del Estado a los accionistas privados, la compañía seguirá funcionando como si se tratase de una compañía anónima, sin derecho a las exoneraciones y beneficios que esta Ley concede a las compañías de economía mixta. En la organización de los directorios cesará la participación del Estado.	Los estatutos establecerán la forma de integrar el directorio, en el que deberán estar representados necesariamente tanto los accionistas del sector público como los del sector privado, en proporción al capital aportado por uno y otro. Cuando la aportación del sector público exceda del cincuenta por ciento del capital de la compañía, uno de los directores de este sector será presidente del directorio.

Nota. Adaptado Ley de Compañías del Ecuador, 2017, <https://acortar.link/4AuGsA>

4.2.3.2 Clasificación de las empresas según su tamaño. Banco Pichincha (2021) las organizaciones pueden clasificarse de diversas formas en la economía de un país, y una de las más comunes es por su tamaño. Para ello, se utiliza criterios generales como el número de empleados, la facturación anual y el patrimonio, que incluye los bienes, derechos y obligaciones de la empresa. También se considera la innovación tecnológica como un posible factor que defina el tamaño de una empresa, clasificándolos de la siguiente manera:

4.2.3.2.1 Microempresa. Es un tipo de negocio pequeño que generalmente se inician como emprendimientos o negocios familiares (párr. 10).

Figura 1

Atributos de Emprendimientos micro

Tipo de empresa	Criterio	Cantidad
 Microempresa	Número de colaboradores	De 1 a 9 personas
	Valor bruto en ventas anuales	Igual o menor a \$100.000,00
	Activos	Hasta \$100.000,00

Nota. Adaptado de Microempresa [Imagen], por Banco Pichincha, 2021, <https://acortar.link/YQlyI2>

4.2.3.2.2 Pymes. “Este término recoge a las pequeñas y medianas empresas. Generalmente, las PYMES operan a nivel nacional, son organizaciones que apuestan por la innovación y es poco común que su actividad se desarrolle a nivel industrial”. (párr. 11)

Figura 2

Características de Pymes pequeña

Tipo de empresa	Criterio	Cantidad
 Pequeña	Número de colaboradores	De 10 a 49 personas
	Valor bruto en ventas anuales	\$100.001,00 a \$1.000.000,00
	Activos	\$100.001,00 hasta \$750.000,00

Nota. Adaptado de PYMES [Imagen], por Banco Pichincha, 2021, <https://acortar.link/YQlyI2>

Figura 3

Características de Pymes Mediana


Tipo de empresa	Criterio	Cantidad
 Mediana	Número de colaboradores	De 50 a 199 personas
	Valor bruto en ventas anuales	\$1.000.000,0 a \$5.000.000,00
	Activos	\$750.001,00 hasta \$3.999.000,00

Nota. Adaptado de PYMES [Imagen], por Banco Pichincha, 2021, <https://acortar.link/YQlyI2>

4.2.3.2.3 Gran empresa. Hace referencia a las corporaciones o aquellos negocios que poseen poder comercial en el mercado local y en algunos casos internacional (Banco Pichincha, 2021, párr. 12).

Figura 4

Características de Gran empresa

Tipo de empresa	Criterio	Cantidad
 Gran empresa	Número de colaboradores	Más de 200 personas
	Valor bruto en ventas anuales	Más de \$5.000.000,00
	Activos	Más de \$4.000.000,00

Nota. Adaptado de Gran empresa [Imagen], por Banco Pichincha, 2021, <https://acortar.link/YQlyI2>

4.2.3.3 Clasificación de las empresas según su capital. El Instituto Tecnológico de Sonora (s.f.) clasifica a las empresas de la siguiente manera:

- **Empresa privada:** Es aquella que se constituye como una organización económica del individualismo que se configura con contribuciones o financiamiento privado. En donde, los empresarios invierten para obtener ganancias, tomando decisiones basadas en la meta de obtener beneficios y el ámbito comercial, además, este tipo de empresa evalúa la competencia y priorizan lo necesario según la eficiencia económica.

- **Empresa pública:** Se forma con capitales estatales para intervenir en áreas no atractivas para los particulares debido a la falta de ganancias. Su objetivo se centra en satisfacer las necesidades sociales y promover el desarrollo socioeconómico. No persiguen ganancias, pero siguen principios de racionalidad económica. Algunas operan como monopolios en el sector de servicios e infraestructura, el Estado toma decisiones económicas y actúa como empresario.
- **Empresa Mixta:** Es el resultado de la función de capitales público y privado, donde se puede tener diversas combinaciones en la promoción de ambos. Además, existen otras clasificaciones basadas en la actividad económica, complementaria, función (producción o distribución), organización y tipo de bienes que producen. Estas incluyen categorías como industriales, agrícolas, ganaderas, pesqueras, manufactureras, comerciales, entre otras. También se diferencian según sean competitividades, oligopolistas, monopolios o en función de los bienes de consumo o servicios que ofrecen.

4.2.3.4 Clasificación de las empresas según su sector económico.

Son los distintos sectores económicos en los que la empresa destaca su actividad. Chávez et al. (2020) identifican que los sectores económicos se dividen en diferentes áreas, tales como, el área de producción conformada por empresas del sector primario que abarca sectores como la agricultura, la ganadería o la minería; el área de la industria que se dedica a la transformación de materias primas a través de procesos de fabricación y el área de servicios que forma parte del sector terciario, mismo que comprende lo intangible y personalizado (p18-19).

Rojas (s.f.) lo especifica de la siguiente manera:

- **Empresas del sector primario:** Comprende empresas dedicadas a obtener recursos naturales, como agrícolas, ganaderas, mineras, forestales y pesqueras.
- **Empresas del sector secundario:** Este sector abarca empresas que transforman físicamente bienes en otros, como las industrias y las empresas de construcción.
- **Empresas del sector terciario:** Engloba empresas que proporcionan diversos servicios, como peluquerías, turismo, hotelería, asesoramiento profesional y consultas clínicas, entre otras (p.17-18).

4.2.4 Sistema financiero nacional

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador, Art. 160 (2014) el sistema financiero nacional se compone tres sectores, los mismo que son: público, privado y el popular y solidario (p.29).

Por otro lado, Tobar (2020) establece que el sector financiero nacional se encuentra marcado por tres etapas, la primera tuvo origen antes de la dolarización, la segunda es aquella post dolarización, donde se evidenció un crecimiento continuo y, la tercera originada por la pandemia, en esta última, el sector financiero jugó un papel muy importante en la recuperación de la dinamización económica (p.1).

4.2.5 Sistema financiero privado

Son instituciones constituidas como sociedades anónimas, que tienen como finalidad generar rentabilidad por sus actividades. El Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador, Art. 389 (2014) determina que “Las entidades del sector financiero privado se constituirán ante la Superintendencia de Bancos como sociedades anónimas, de conformidad con el presente Código, con un mínimo de dos promotores”. (p.64)

4.2.6 Tarjeta de crédito

Es un medio de pago que facilita la adquisición de un crédito de manera rápida, además, brinda seguridad en el usuario generando que es cada día más popular entre los tarjetahabientes (Delgado, 2020, p:82).

4.2.7 Elementos que componen una tarjeta de crédito

Santander (2021) determina que la tarjeta de crédito posee algunos elementos en la parte frontal y en el reverso de la misma. Es así que la tarjeta cuenta con el nombre de la entidad financiera que la emite, un chip de seguridad, un número que generalmente suele ser de 16 dígitos, la fecha de caducidad, el nombre del tarjetahabiente y el nombre del emisor de la tarjeta, todos esos elementos conforman la parte frontal. Mientras que, el reverso de esta, se compone por una banda magnética, un espacio donde se encuentra la firma del acreedor y un número de seguridad CVV, este último es un código de validación, que sirve para compras en línea.

Figura 5

Partes de la tarjeta de crédito



Nota. Tomado de Staff Kueski (2023).

4.2.8 Tipos de Tarjeta

Actualmente existen varios tipos de tarjetas de crédito y dependen de la institución financiera que las emiten. Tomando como referencia a Banco Guayaquil, esta institución oferta 22 tipos de tarjetas de créditos. Entre estas, se enlistan las siguientes:

4.2.8.1 Tarjeta clásica. Es una tarjeta que sirve para comprar, viajar, y posee beneficios que permiten solicitar el diferido en compras nacionales o internacionales hasta treinta y seis meses de plazo. También se tiene la opción de realizar avances en ventanillas y cajeros automáticos (Banco Guayaquil, s.f.).

4.2.8.1 Tarjeta de crédito Gold American Express. Para la obtención de esta tarjeta se requiere de 1 año en una empresa privada o 2 años en el sector público, 3 años con Ruc para independientes, un ingreso de \$2500 y un mínimo de 25 años (Banco Guayaquil, s.f.).

4.2.8.2 Tarjeta de crédito Platinum American Express. Este tipo de tarjeta permite al tarjetahabiente acceder a un pago mínimo de sus consumos en crédito corriente y solicitar un aplazamiento por las compras hechas dentro o fuera del país (Banco Guayaquil, s.f.).

4.2.9 Tasas de interés

El Banco Central del Ecuador (2022) define a la tasa de interés como un valor que se determina en función de una cantidad de dinero y un periodo de tiempo. Es así que, dentro de la teoría económica comúnmente se la describe como el precio del dinero en el tiempo.

De igual forma, la Asociación de Bancos del Ecuador (2019) concibe que la tasa de interés constituye el costo del dinero en el tiempo o como el porcentaje de un préstamo emitido, ahorrado o invertido que debe pagarse en el lapso de la operación crediticia o de inversión, según corresponda (p. 8).

4.2.10 Los establecimientos adheridos.

Según el Banco Central del Paraguay (s.f.) los establecimientos adheridos en términos financieros son aquellos que permiten el pago de los bienes o servicios que ofertan por medio de una tarjeta de crédito. Es decir, permite que los clientes usen un medio de pago distinto.

4.3 Fundamentación legal

En la presente sección, se abordará la fundamentación legal que sustenta y guía las actividades relacionadas con el ámbito legal, para asegurar validez y coherencia de los procesos involucrados, es primordial establecer una base sólida de las normativas y reglamentos vigentes.

4.3.1 Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado

Capítulo I.- Procedimiento para el otorgamiento de autorizaciones para el ejercicio de las actividades financieras.

Art. 1.- La presente norma tiene como finalidad emitir los criterios técnicos que la Superintendencia de Bancos evaluará previo a la aprobación de las autorizaciones para el ejercicio de las actividades financieras (Ley 732, 2016).

Art. 2.- La Superintendencia de Bancos evaluará los requisitos necesarios para la autorización para el ejercicio de las actividades financieras en la constitución, conversión o fusión de las entidades financieras privadas, para lo cual, éstas deberán cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente para cada proceso (Ley 732, 2016).

Capítulo V.- Norma de control para la calificación y supervisión de las compañías de servicios auxiliares que presten servicios a las entidades de los sectores financieros público y/o privado, y de los burós de información crediticia

Art. 1.- Para obtener la calificación y que las compañías puedan prestar servicios auxiliares a las entidades de los sectores financieros público y privado, se deberá presentar a la Superintendencia de Bancos, una solicitud de calificación suscrita por el representante legal o apoderado de la compañía, en la que se establezca claramente el detalle del y/o los servicios específicos que va a prestar; según lo señalado en el capítulo XVI “Norma general que regula la definición, calificación y acciones que comprenden las operaciones a cargo de las entidades de Servicios Auxiliares de los sectores financieros público y privado”, Título II “Sistema financiero nacional”, del Libro I “Sistema monetario y financiero”, de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Ley 379, 2019).

4.3.1 Libro I.- Normas generales para las instituciones del Sistema Financiero

Art. 1. Solamente las instituciones financieras y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito pueden actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito. Quienes infrinjan esta disposición serán sancionadas conforme a lo previsto en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (Superintendencia de Bancos y Seguros, s.f.).

5. Metodología

5.1 Área de estudio

La presente investigación se realizó en la ciudad de Loja, se consideró a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas y a la población en general, con la finalidad de obtener información respecto a la aceptación de la tarjeta de crédito como medio pago y el uso que los tarjetahabientes le dan a la misma.

5.2 Materiales utilizados

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó material de oficina como: hojas de papel bond, esferográficos, computadora e impresora; en otras palabras, estos insumos sirvieron para el desarrollo del trabajo de titulación.

5.3 Enfoque metodológico

El proceso investigativo se realizó bajo un enfoque cuantitativo, ya que permitió recopilar información cuantificable de la base de datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, de igual manera, del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

5.4 Diseño de investigación

Se utilizó el diseño de investigación no experimental de corte transversal, ya que se recolectó información de las principales empresas y del número de habitantes de la ciudad de Loja.

5.5 Tipo de estudio

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, la misma que, permitió llevar a cabo la adecuada caracterización de la aceptación de la tarjeta de crédito, para su posterior análisis estadístico.

También se consideró la investigación de tipo exploratorio, el cual sirvió para profundizar el tema de investigación y reconocer algunos factores que inciden

directamente en la aceptación y no aceptación de las tarjetas de crédito por parte de las empresas y de los habitantes.

5.6 Métodos

En el presente estudio, se consideraron varios métodos entre ellos el **inductivo**, el cual permitió estudiar los datos obtenidos del uso de la tarjeta de crédito por parte de las empresas y los habitantes lojanos.

El **deductivo**, permitió sintetizar de manera general la información de conceptos y principios vinculados al empleo de medios de pago en el ámbito empresarial y de los tarjetahabientes.

El **analítico** se utilizó para analizar e interpretar los resultados obtenidos al aplicar las encuestas sobre el manejo de las tarjetas de crédito tanto en las empresas como en los usuarios.

Método **sintético**, se empleó para reunir y resumir la información de la aceptación de la tarjeta de crédito, esto con el fin de elaborar las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, el método **estadístico** permitió analizar y comprender los distintos resultados obtenidos en la presente investigación, también se lo considero en el diseño de los cuestionarios.

5.7 Técnicas e instrumentos

Para una mejor comprensión y desarrollo de la investigación, fue importante considerar la técnica bibliográfica, por medio de la cual se recolectó información de fuentes secundarias; es decir, artículos científicos, revistas, bibliotecas virtuales, libros, tesis, leyes, entre otras.

Según Díaz (2020) la encuesta “tiene como finalidad medir las características de una población mediante la recolección de datos, obtenidos a partir de las respuestas que

hayan emitido los encuestados, y analizándolos estadísticamente” (p.31), por ello, se empleó dos modelos de cuestionarios con preguntas semiestructuradas, mismas que fueron aplicadas a las 262 empresas y 383 habitantes de la provincia de Loja.

5.8. Unidad de estudio

La población objeto de estudio estuvo compuesta por las grandes, medianas, pequeñas y microempresas de la ciudad de Loja, como se detalla a continuación:

Tabla 1.
Empresas de la ciudad de Loja.

Según su tamaño	Número
Grandes	15
Medianas	63
Microempresas	584
Pequeñas	165
Total	827

Nota. Elaborada con datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Por otro lado, se consideró a todos los habitantes de la localidad para obtener información válida sobre el uso y comprensión que tienen sobre las tarjetas de crédito, siendo estas un total de 214.855 personas que formaron parte de la muestra, esta población se obtuvo del último censo del 2010, valores obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

5.9. Procesamiento y análisis de datos

Para la realización del procesamiento de datos se recolectaron datos relevantes que permitió obtener una visión completa de cómo se utiliza la tarjeta de crédito, así como identificar tendencias y patrones significativos que contribuyan al enriquecimiento de esta investigación y que aporten información relevante para la toma de decisiones estratégicas en el ámbito financiero de la comunidad empresarial en Loja.

Se tomó en consideración un tamaño de 827 empresas de acuerdo con la información obtenida en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, por otro lado, 214.855 personas también formaron parte de la investigación. En ambos casos se

aplicó un modelo encuesta con preguntas semiestructuradas, para obtener información del uso, manejo, gustos y preferencia de las tarjetas de crédito.

5.10. Muestra y tamaño

Para establecer el número de empresas se aplicó la ecuación de población finita según Bernal (2016) presentada a continuación:

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

En donde:

N= tamaño de la población.

z= Nivel de confianza 95% = 1,96

p= probabilidad de éxito 50%=0,50

q= probabilidad de fracaso 50%=0,50

e= error 5%

$$n = \frac{1.96^2(827)(0.50)(0.50)}{(0,05^2(827 - 1) + 1.96^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{794,2508}{3,0254}$$

$$n = 262$$

Tabla 2.

Distribución de la muestra en las empresas.

Factor de muestreo estratificado	
$f = \frac{n}{N} = \frac{262}{827} = 0,3168$	
Grandes	$f = 0,3168 * 15 = 5$
Medianas	$f = 0,3168 * 63 = 20$
Microempresas	$f = 0,3168 * 584 = 185$
Pequeñas	$f = 0,3168 * 165 = 52$
Total	262 encuestas

También, se tomó como referencia la misma fórmula para obtener la muestra de los habitantes de la ciudad de Loja, teniendo así:

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

En donde:

N= tamaño de la población.

z= Nivel de confianza 1.96=95%

p= probabilidad de éxito 50%=0,50

q= probabilidad de fracaso 50%=0,50

d= error 5%

$$n = \frac{1.96^2(214855)(0.50)(0.50)}{(0,05^2(214855 - 1)) + 1.96^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{206346}{538}$$

$$n = \mathbf{383}$$

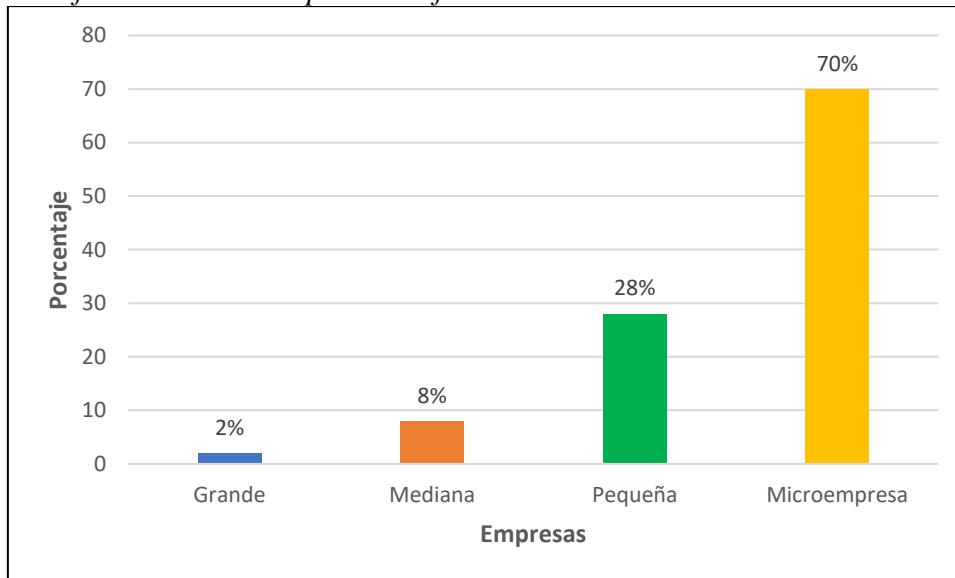
6. Resultados

6.1. Caracterizar la aceptación de la tarjeta de crédito en las empresas de la ciudad de Loja como medio de pago.

Con el fin de comprender mejor el entorno empresarial, se llevó a cabo una encuesta exhaustiva dirigida a diferentes empresas en Loja. Los resultados de esta encuesta se detallarán con la percepción del automatismo de tarjetas de crédito junto con los comerciantes y adquirientes de la ciudad de Loja.

Figura 6

Clasificación de las empresas en función del tamaño

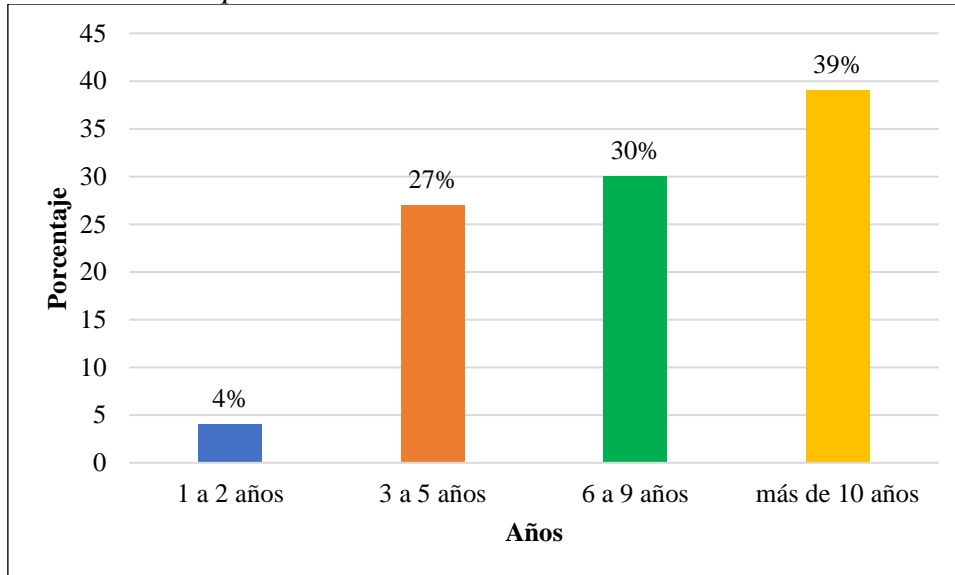


De acuerdo con los datos obtenidos, la figura 6 muestra que las microempresas tienen un mayor peso en el sector empresarial de Loja representando el 70%. Este incremento se debe a la creciente demanda de alimentos, bebidas y viviendas, impulsando la expansión de negocios como compañías de transporte, inmobiliarias y comercializadoras agrícolas.

En contraste, las pequeñas y medianas empresas constituyen el 20% y 8%, respectivamente. Su menor representación se debe a que, al comercializar al por mayor y realizar compras no constantes de partes de automóviles, insumos mineros y materiales de construcción, experimentan un crecimiento más lento. Por último, las grandes empresas aportan un 2% significativo a la economía local. Sin embargo, en los

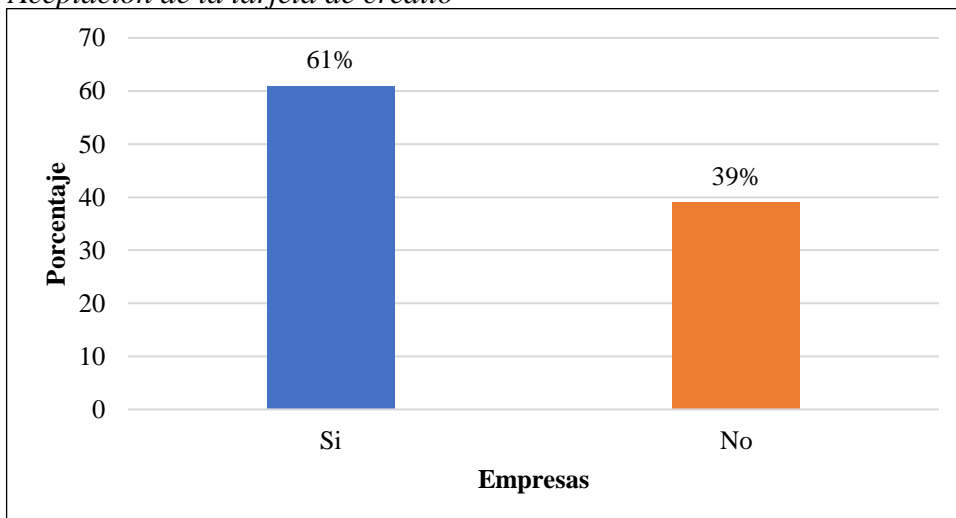
últimos años han enfrentado desafíos debido a malas administraciones, pandemias y confinamientos que han llevado a la cancelación de algunas actividades.

Figura 7
Permanencia empresarial



Al analizar los datos presentados en la figura 7, se destaca la variabilidad en el tiempo de actividad de las empresas, ya sean comerciales, industriales o de servicio. Un 39% de ellas han prevalecido en el mercado más de 10 años, mientras que un 30% han mantenido su presencia de 6 a 9 años. Por otro lado, es preocupante observar que un porcentaje mínimo de nuevas líneas de negocios han sido introducidas en un lapso de 1 a 2 años, lo que sugiere un déficit de nuevos emprendimientos en nuestra localidad.

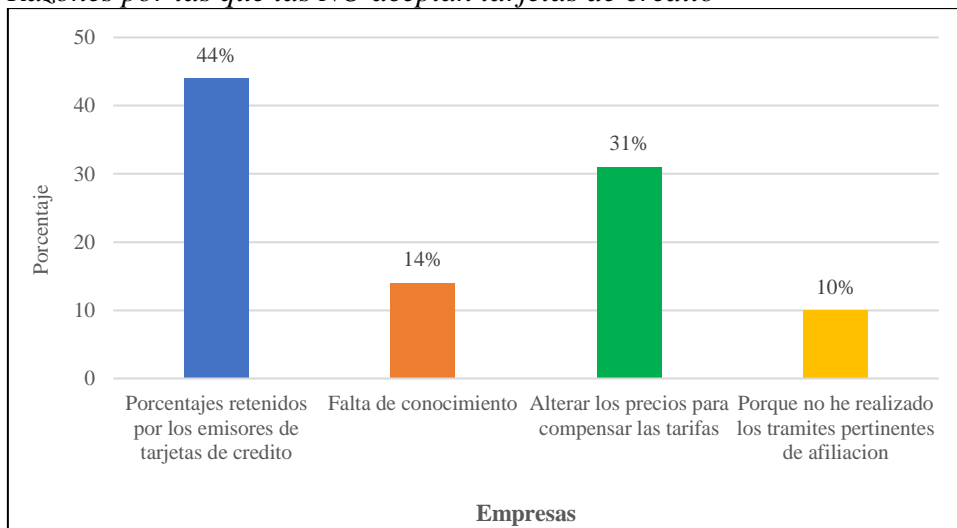
Figura 8
Aceptación de la tarjeta de crédito



Los datos presentados en la figura 8 revelan que el 61% de las empresas aceptan la tarjeta de crédito como medio de pago. Sin embargo, existe un porcentaje de negocios que aún no la aceptan, principalmente debido a la falta de trámites de afiliación y otros factores relacionados con este método de pago electrónico. Es importante destacar que la adopción de la tarjeta de crédito puede generar beneficios significativos para los comercios, como ampliar su base de clientes y mejorar la eficiencia en las transacciones financieras.

Figura 9

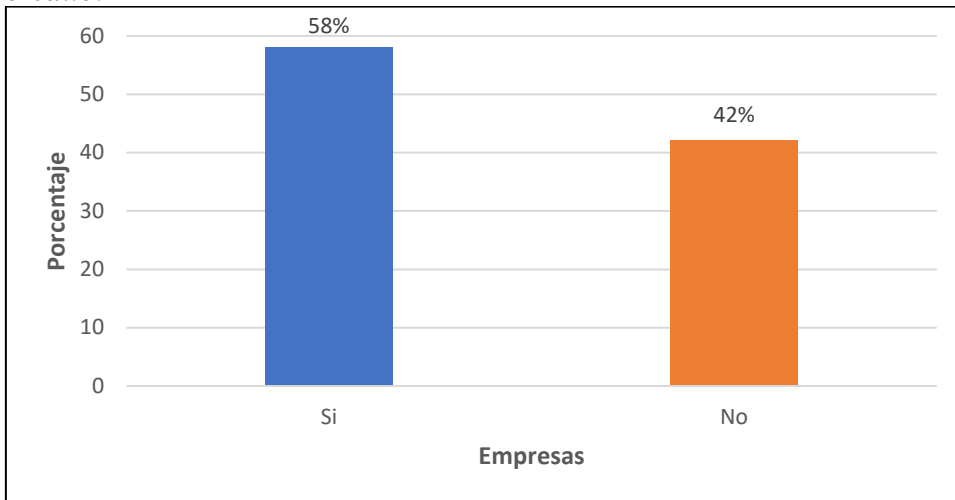
Razones por las que las NO aceptan tarjetas de crédito



Tras investigar las razones detrás de la negativa de algunas empresas al aceptar tarjetas de compra a crédito, se encontró el 44% opta por no ofrecer esta opción debido a las retenciones que las entidades emisoras aplican a los pagos recibidos, alegan que estas retenciones afectan significativamente su rentabilidad, además, el 31% de negocios ha debido ajustar los precios de sus productos o servicios para compensar los costos financieros asociados con las transacciones con tarjeta de crédito. Por otro lado, el 14% es por falta de conocimiento generando preocupación en los empresarios, quienes se enfrentan al desafío de mantener un equilibrio entre ofrecer opciones de pago convenientes para sus clientes y mantener márgenes de ganancia adecuados.

Figura 10

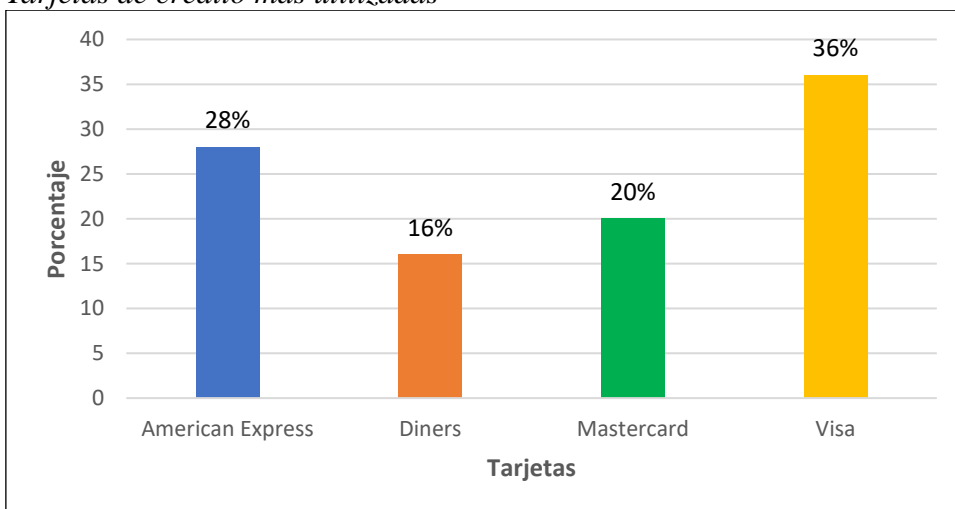
Empresas que desean y no afiliar sus negocios para aceptar pagos con tarjeta de crédito.



A continuación, se presentan los resultados de las empresas de la ciudad de Loja que aún no aceptan tarjetas de crédito, pero que expresan su interés en afiliarse a este sistema de pago. Más del 50% de estas empresas desean integrar este método de cobro en sus operaciones y están dispuestas a realizar los trámites necesarios para implementarlo como una opción adicional de pago. Sin embargo, el 42% restante opina que no desean introducir esto debido al exceso de papeleo, la percepción de pérdida de tiempo en la gestión de los trámites y la necesidad de capacitar al personal encargado de manejar estas transacciones.

Figura 11

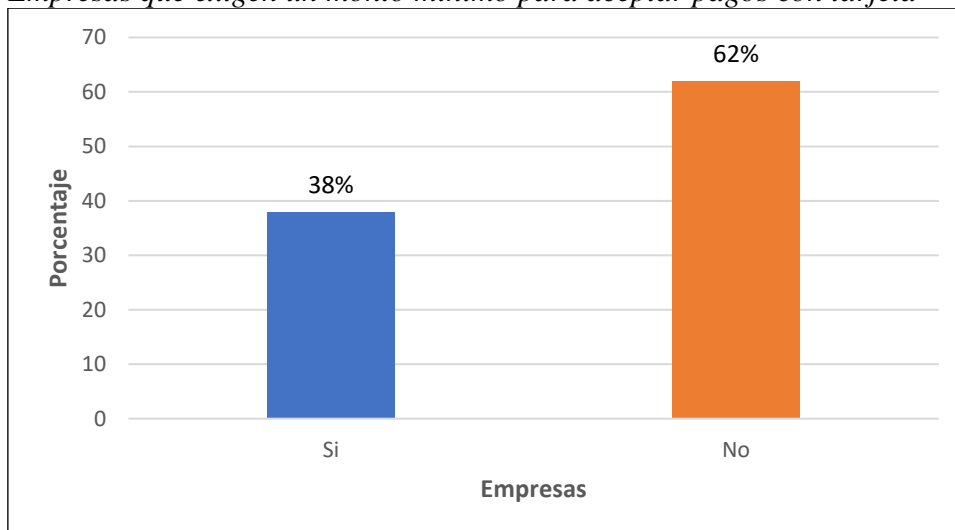
Tarjetas de crédito más utilizadas



En el ámbito empresarial, la marca de tarjeta ampliamente utilizada es Visa, con un 36% de aceptación. Le sigue American Express, con un 28%, demostrando su presencia en el mercado. Asimismo, MasterCard y Diners han obtenido un sólido posicionamiento con un 20% y 16%, respectivamente, entre las empresas de la ciudad. Estos datos reflejan la preferencia y confianza que las marcas de tarjetas han ganado el sector empresarial, ofreciendo diversas opciones de pago con el fin de satisfacer las demandas de los establecimientos y sus usuarios.

Figura 12

Empresas que exigen un monto mínimo para aceptar pagos con tarjeta

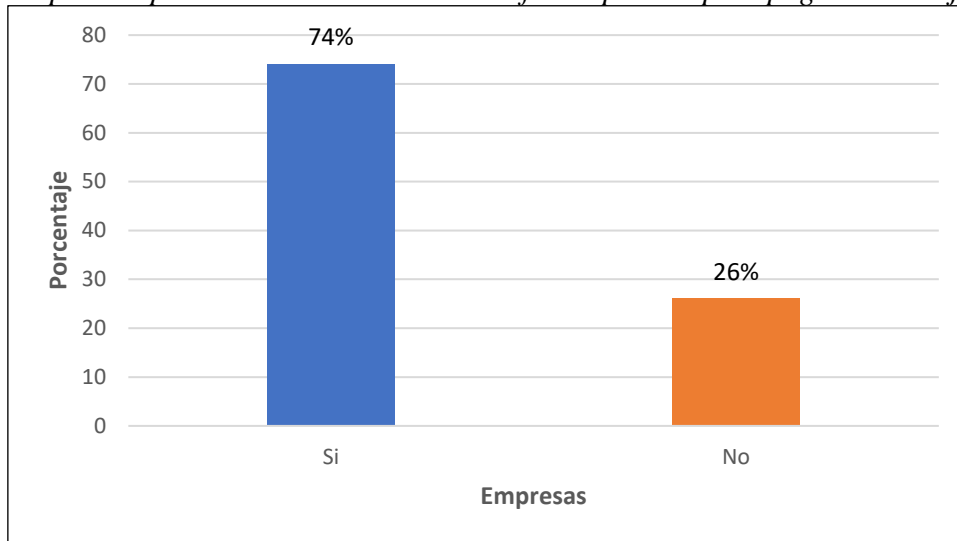


El 62% de compañías no requiere un monto mínimo para realizar compras en sus establecimientos, mientras que el 38% considera necesario establecer un monto mínimo para las transacciones.

Es importante destacar que la mayoría de las empresas opta por brindar mayor flexibilidad a sus clientes al no establecer un mínimo de compra, lo que puede fomentar un mayor flujo de ventas y satisfacción del cliente. Por otro lado, el grupo minoritario que prefiere establecer un monto mínimo posiblemente busca mitigar costos operativos o maximizar beneficios en transacciones más significativas.

Figura 13

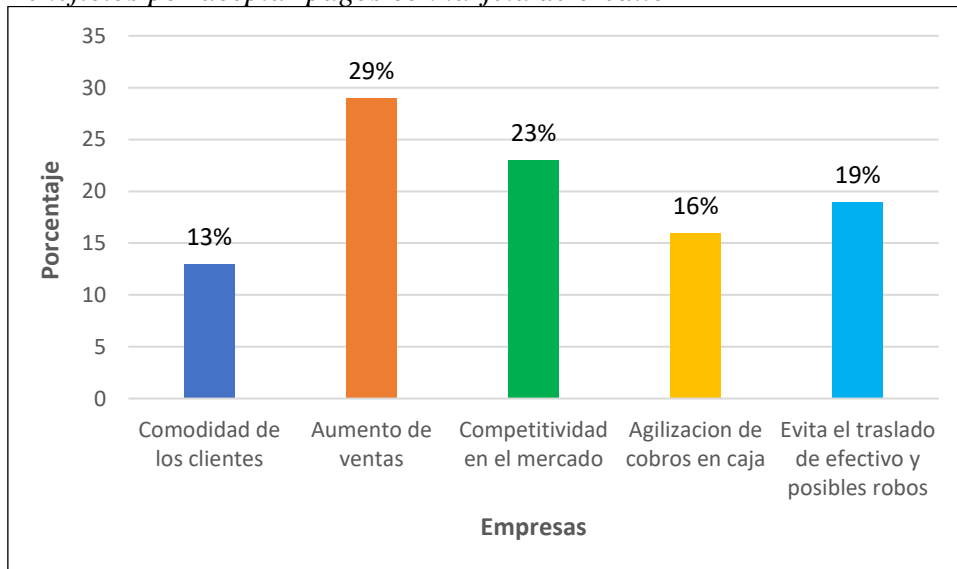
Empresas que consideran obtener beneficios por aceptar pagos con tarjeta de crédito



Cada empresa tiene su perspectiva única, sin embargo, es interesante observar que el 74% de las empresas consideran que aceptar la tarjeta de crédito como sistema de pago les es ventajoso de cierta manera. En cambio, el 26% restante opina que no perciben ningún beneficio al ofrecer este método de pago.

Figura 14

Beneficios por aceptar pagos con tarjeta de crédito

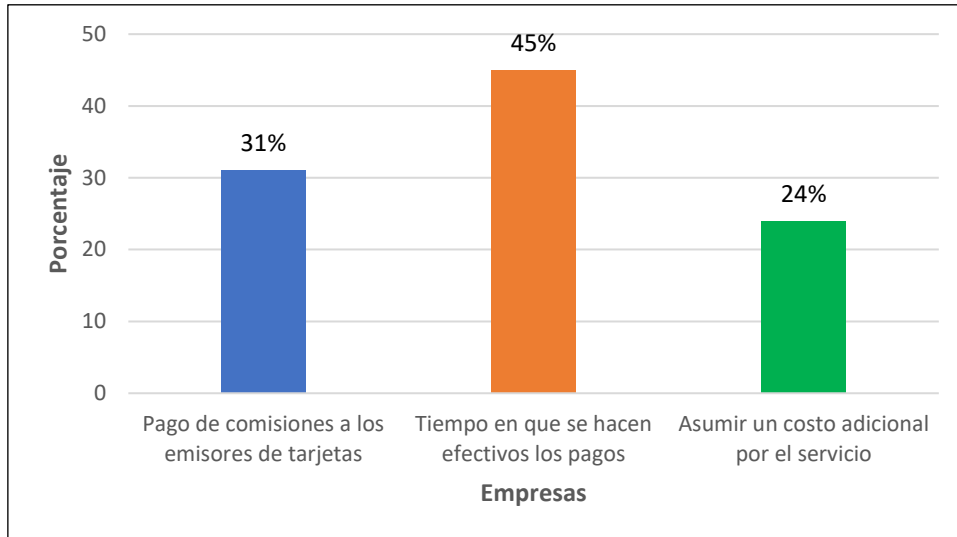


El mayor beneficio que las empresas obtienen al contar con este método de pago es el aumento en sus ventas, representando un 29%. No obstante, es importante recalcar que el 23% de las empresas considera que la competitividad en el mercado también se ve fortalecida al ofrecer esta opción de pago. Además, el aspecto de la seguridad juega

un papel relevante, ya que el 19% de las empresas considera beneficioso evitar el manejo de efectivo y prevenir robos al aceptar tarjetas de crédito como medio de pago.

Figura 15

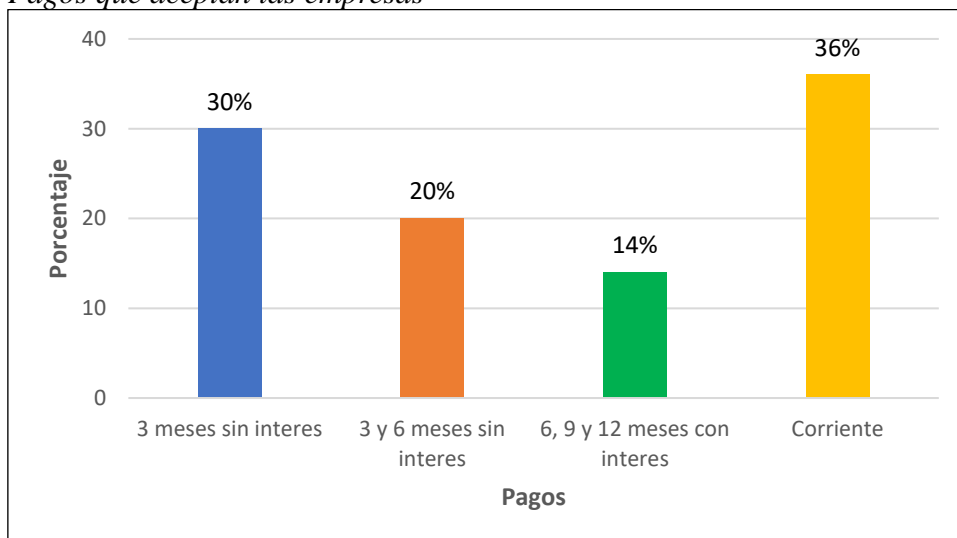
Factores que las empresas consideran no le brinda beneficios aceptar tarjetas de crédito



El principal factor que lleva a las empresas a no encontrar beneficioso aceptar este medio de pago es el tiempo en que se hacen efectivos los pagos, representando el 45%. Además, el 31% de las empresas también considera negativo la retribución de tasas a los emisores de las tarjetas, lo que los induce a la desempeñarse con este tipo de formas de pago y financiamiento.

Figura 16

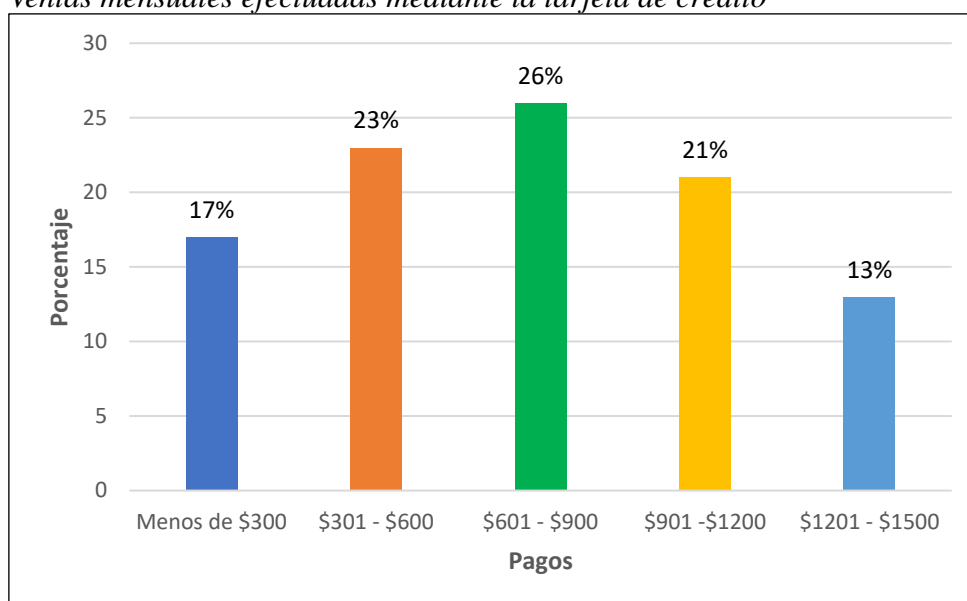
Pagos que aceptan las empresas



El 36% de las organizaciones prefieren pagos de manera corriente, mientras que el 30% ofrece opciones de pagos diferidos a 3 meses sin interés, el 20% menciona que brinda periodos de 3 y 6 meses sin intereses. Además, el 14% de las empresas proporciona opciones de financiamiento con tasas de interés para periodos de 6, 9 y 12 meses.

Figura 17

Ventas mensuales efectuadas mediante la tarjeta de crédito



En la figura 17, el 26% de las empresas que aceptan estos medios de pago mensualmente obtienen ingresos dentro de un rango de \$601 a \$900. Asimismo, un 23% de las empresas reporta ingresos que oscilan entre \$301 y \$600 gracias al uso de este método de pago. Por otro lado, el 21% de las empresas están registrando ingresos de \$901 a \$1200 y únicamente un 13% menciona que sus ingresos están por los \$1500.

Con los resultados obtenidos se puede decir que la aceptación que tiene la tarjeta de crédito en las principales empresas es admisible, si utilizan este tipo de transacciones en sus negocios. Hacen mención que las empresas con mayor tiempo en mercado han implementado este tipo de pagos, porque les genera algunos beneficios, entre ellos esta principalmente el aumento de sus ventas, presentan mayor competitividad en el mercado al que se relacionan, también la seguridad que les genera al momento de ya no tener que

llevar el dinero en efectivo hacia los bancos, entre otros. Así mismo cabe recalcar que otorgan a sus clientes facilidades de pago, dentro de los cuales esta las transacciones de manera corriente y diferida con plazos que van de los 3 meses sin interés hasta 2, 12 y 24 meses con interés, ya todo dependerá del consumidor.

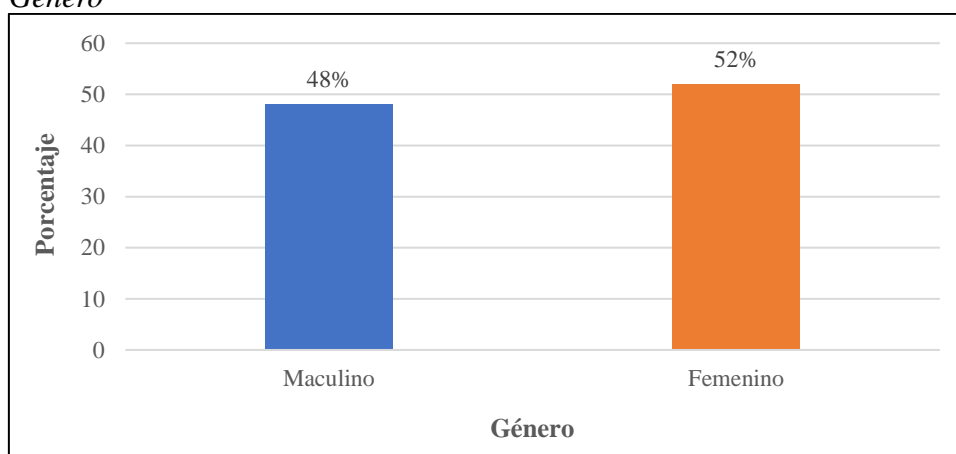
Por otro lado, se puede mencionar que un porcentaje de estas empresas, no implementan esta forma de pagos, ya que en algunas ocasiones los bancos les retiene un porcentaje del monto que realizan por las transacciones al finalizar el mes. También que se ven en la obligación de incrementar el costo de sus productos para poder recuperar el monto retenido por las instituciones financieras.

6.2. Identificar la utilización de la tarjeta de crédito como medio de pago por parte de la población de la ciudad de Loja.

Para cumplir con el segundo objetivo específico, se tomó en consideración a los habitantes de Loja, a quienes se les aplicó una encuesta, con el propósito de adquirir información sobre el uso de las tarjetas de crédito, que se describirán a continuación:

Figura 18

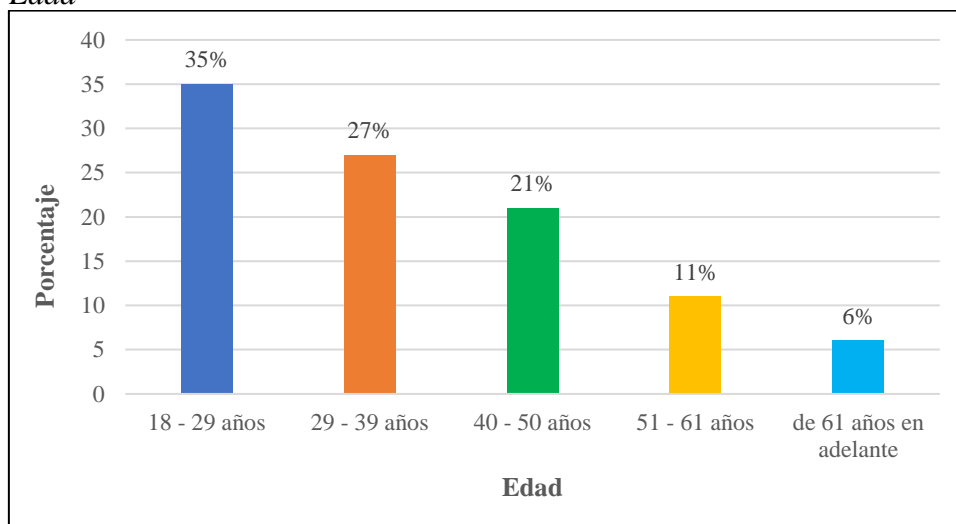
Género



De acuerdo con la figura 18, en referencia al género, se puede notar una ligera disparidad de 4 puntos porcentuales entre ambos. El 52% de los tarjetahabientes en Loja son del género femenino, mientras que el 48% corresponde a usuarios del género masculino. Aunque la diferencia es pequeña, hay una ligera predominancia de tarjetahabientes mujeres en la ciudad de Loja.

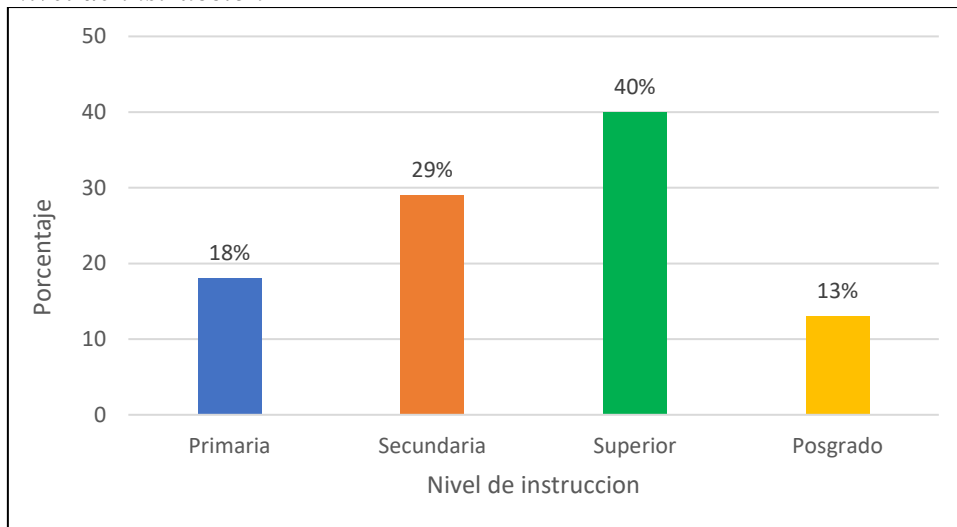
Figura 19

Edad



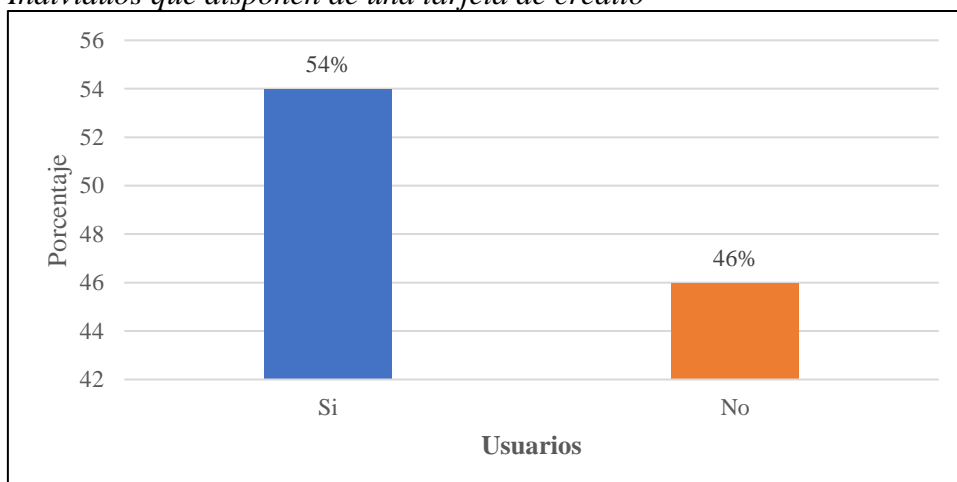
En relación a la edad de los individuos que utilizan estas tarjetas, se constató que el 35% son de 19 a 29 años, mientras que el 27% se encuentra en el rango de 29 a 39 años. Además, el 21% corresponde a personas de 40 a 50 años, y finalmente, el 11% y el 6% pertenecen a usuarios de 51 a 60 años y de 61 años en adelante, respectivamente.

Figura 20
Nivel de instrucción



En relación al nivel de instrucción de la población, la figura 20 muestra que el 40% de los tarjetahabientes poseen educación de nivel superior. Luego, el 29% corresponde a personas con educación de nivel secundario. Asimismo, el 18% pertenece a usuarios con educación de nivel primario, y finalmente, el 13% corresponde a aquellos con educación de Posgrado.

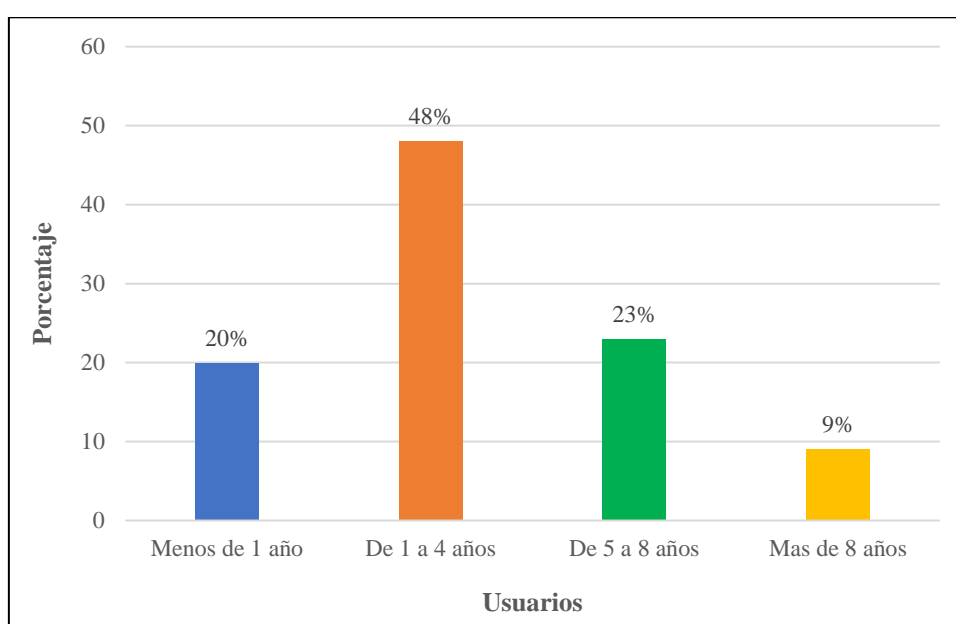
Figura 21
Individuos que disponen de una tarjeta de crédito



De acuerdo con lo evidenciado en la figura 21, el 54% de las personas cuenta con tarjeta de crédito, puesto que la consideran indispensable para llevar a cabo sus operaciones comerciales en momentos que no se dispone de efectivo o en sí también para facilitar la adquisición de bienes y servicios al diferir sus pagos. Por otro lado, el 48% no posee una tarjeta de crédito, argumentando que no la necesitan o que tienen temor a endeudarse por falta de conocimiento.

Figura 22

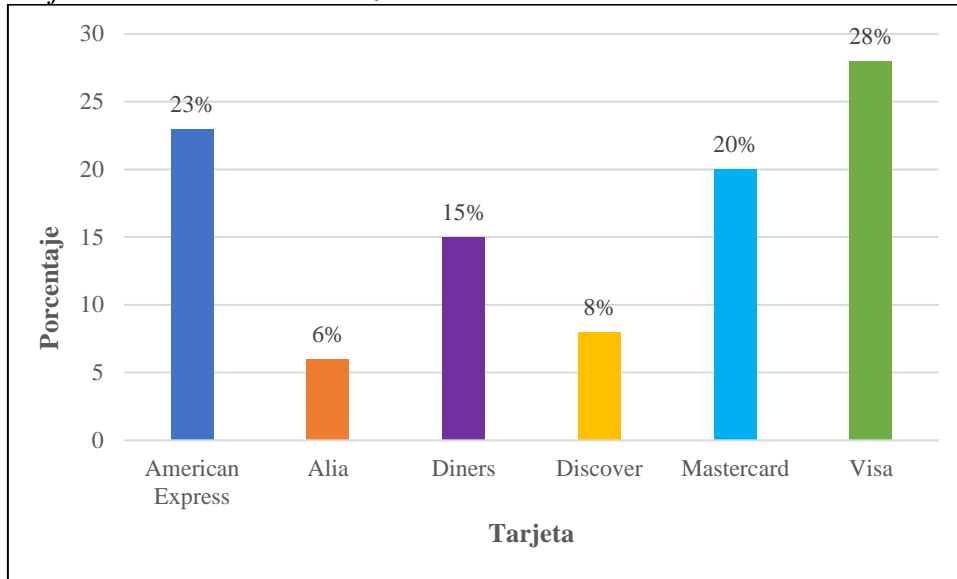
Tiempo que poseen una tarjeta de crédito



En la figura 22, los datos recolectados reflejan que la proporción más alta corresponde al 48% de personas que poseen una tarjeta de crédito entre un periodo de 1 y 4 años. A continuación, el 23% de los individuos poseen este tipo de tarjeta durante un tiempo estimado de 5 a 8 años. El 20% de la población se convirtió en tarjetahabiente en menos de un año, y, por último, el 9% de la población menciona que mantiene este método de pago por alrededor de 8 años en adelante.

Figura 23

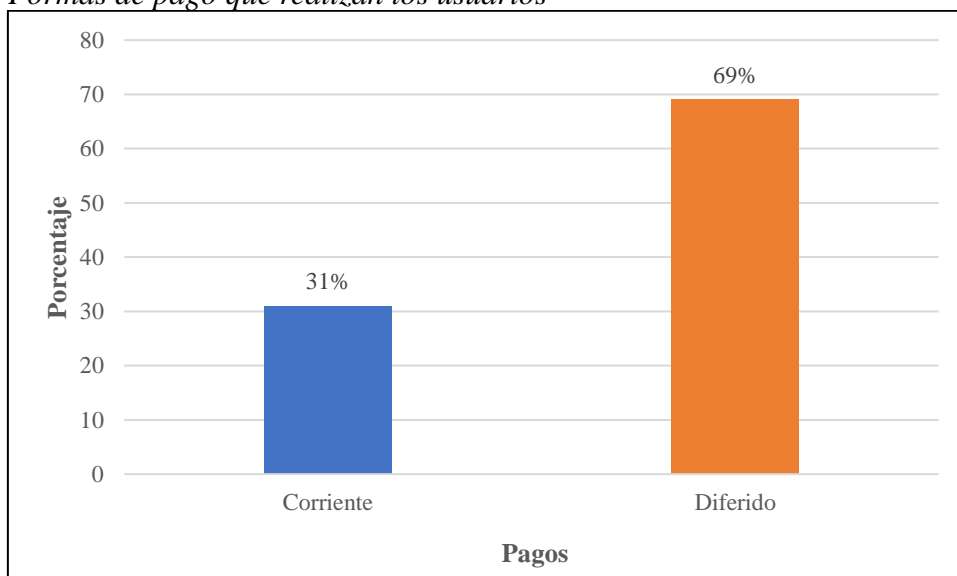
Tarjetas de crédito más utilizadas



Como se observa en la figura 23, la tarjeta Visa encabeza la lista con el 28% de aceptación entre los usuarios de tarjetas de crédito. American Express le sigue de cerca con un porcentaje del 23%, mostrando una diferencia mínima. Por su parte, MasterCard tiene una aceptación del 20% en Loja, mientras que Diners obtiene un 15% de reconocimiento en la industria de las tarjetas. Asimismo, la tarjeta Discover alcanza un porcentaje de 8% de aceptación, y, por último, Alía experimenta un nivel de reconocimiento de apenas el 6%.

Figura 24

Formas de pago que realizan los usuarios

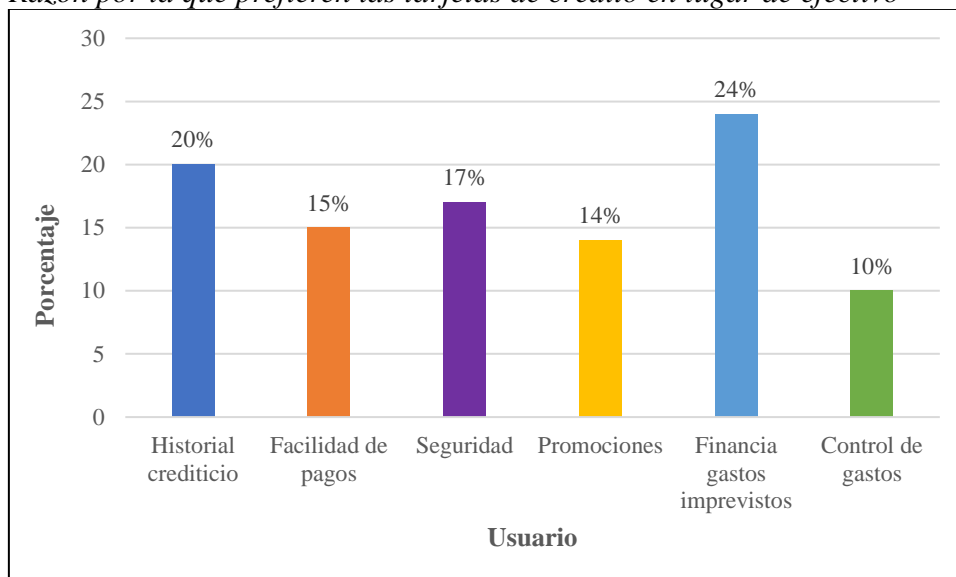


El 69% de los usuarios prefiere realizar pagos de forma diferida, según lo revelado en la encuesta. Por otro lado, el 31% restante opta por realizar sus compras de forma corriente.

Estos resultados muestran que la población valora la flexibilidad y la posibilidad de distribuir los pagos en el tiempo. Esta tendencia puede reflejar una mayor comodidad financiera para los consumidores, ya que les permite ajustar sus gastos de acuerdo con sus necesidades y posibilidades económicas.

Figura 25

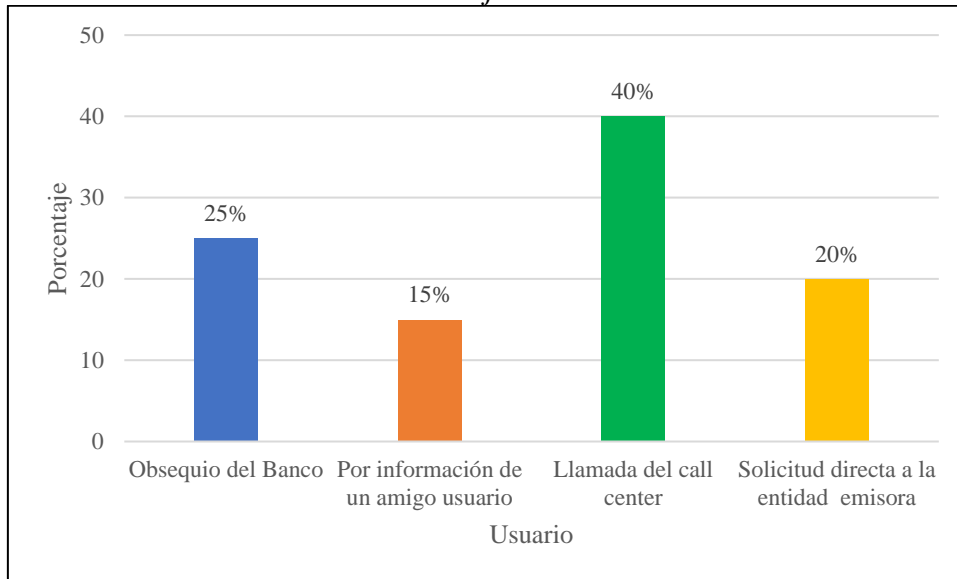
Razón por la que prefieren las tarjetas de crédito en lugar de efectivo



Se puede observar que el 24% de los usuarios de tarjetas de crédito mencionan obtener el beneficio de financiar gastos imprevistos, el 20% de los tarjetahabientes obtienen un historial crediticio. Asimismo, para algunos usuarios, contar con tarjetas de crédito les permite tener un mejor control de sus gastos. La facilidad para realizar pagos es un factor relevante mencionado por el 15% de los encuestados, Por último, el 14% de los tarjetahabientes mencionan que obtienen promociones y beneficios adicionales al utilizar sus tarjetas de crédito.

Figura 26

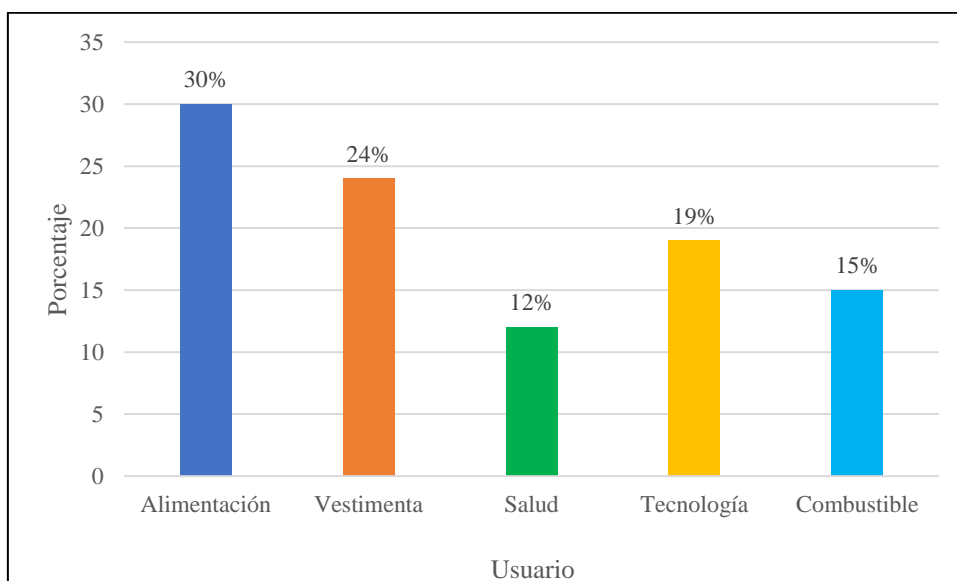
Como accedió a ser usuario de la tarjeta de crédito



Según se muestra en la figura 26, podemos observar cómo los tarjetahabientes en Loja han obtenido sus tarjetas de crédito. Un 40% la obtuvo a través de llamadas del call center, mientras que un 25% la adquirió como obsequio del banco por las transacciones registradas en su cuenta. El 20% la adquirió a través de una solicitud directa a las instituciones emisoras de tarjetas de crédito. Por último, un 15% de los encuestados adquirieron su tarjeta de crédito gracias a la sugerencia de un compañero que ya era usuario.

Figura 27

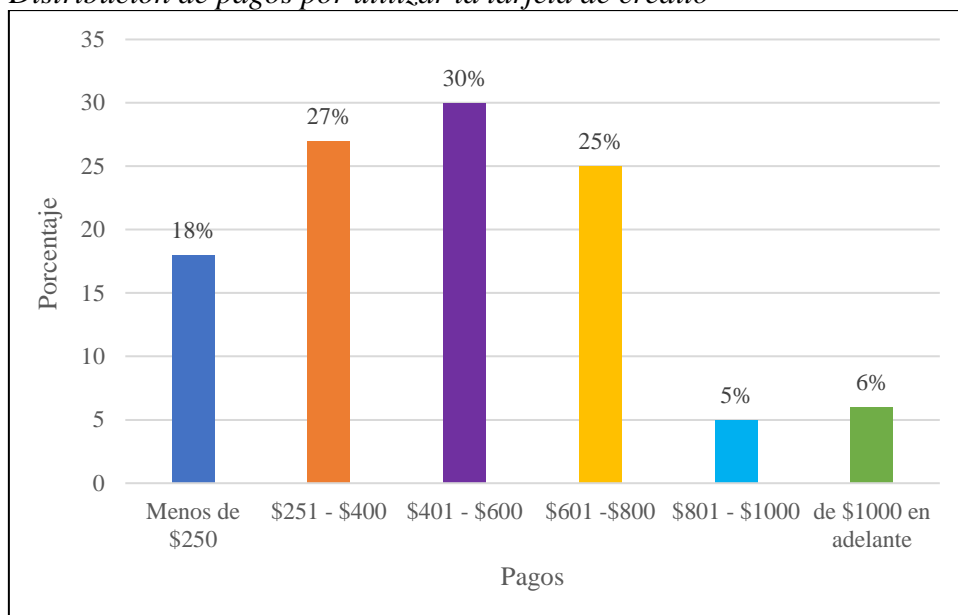
Consumos de los tarjetahabientes



En la figura 27, se puede determinar que los usuarios de tarjetas de crédito realizan sus pagos más comunes en diversas categorías. En primer lugar, el rubro de alimentación representa el 30% de los gastos efectuados con tarjeta. Le sigue el 24%, destinado a la compra de vestimenta. En tercer lugar, hallamos el ámbito de la tecnología, con un 19% del total de pagos realizados. Para el combustible se encuentra un porcentaje del 15%, mientras que un 12% indicó que emplea su tarjeta de crédito para efectuar desembolsos relacionados con gastos médicos.

Figura 28

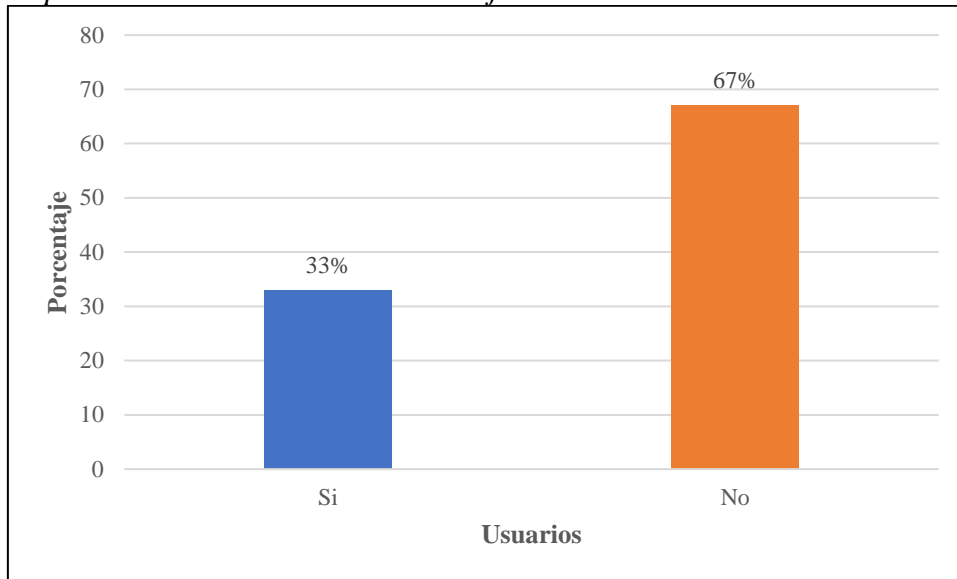
Distribución de pagos por utilizar la tarjeta de crédito



Como se visualiza en la figura 28, el 30% de los usuarios de tarjetas de crédito cancelan mensualmente entre \$401-\$600, con un porcentaje del 27% de tarjetahabientes en Loja realizan pagos entre \$251-\$400, un porcentaje considerable del 18% mencionó que cancela menos de \$250 mensualmente, el 6% realizan pagos de \$801-\$1000 y finalmente encontramos que el 5% pagan de \$1000 en adelante.

Figura 29

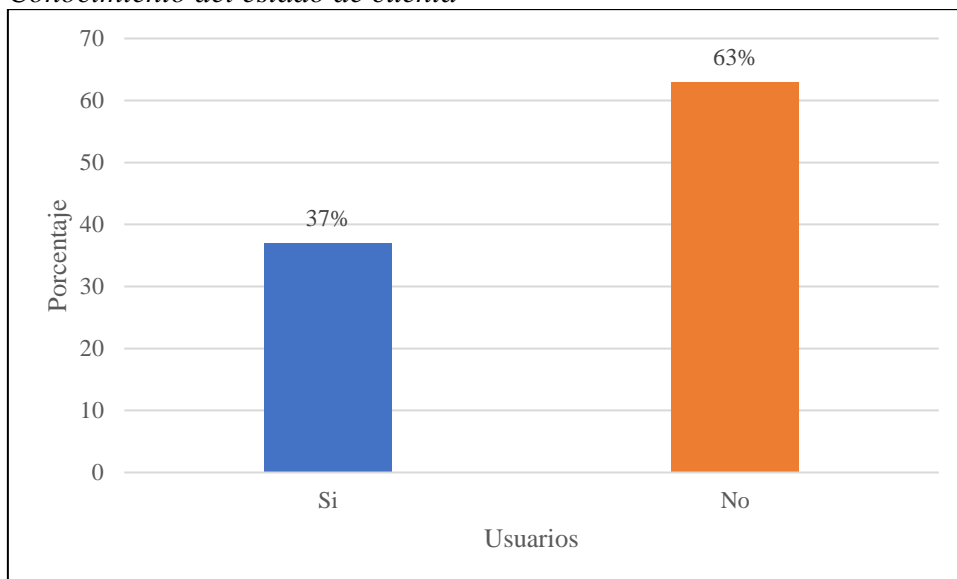
Capacitaciones recibidas sobre la tarjeta de crédito



En cuanto al entrenamiento para la utilización de tarjetas de crédito, según se aprecia en la figura 29, únicamente el 33% recibieron capacitación previa a la adquisición de la tarjeta de crédito. Sin embargo, la mayoría, que corresponde al 67%, ningún usuario recibió capacitación o información previa, lo que puede tener implicaciones importantes en la aparición de problemas financieros personales en el futuro.

Figura 30

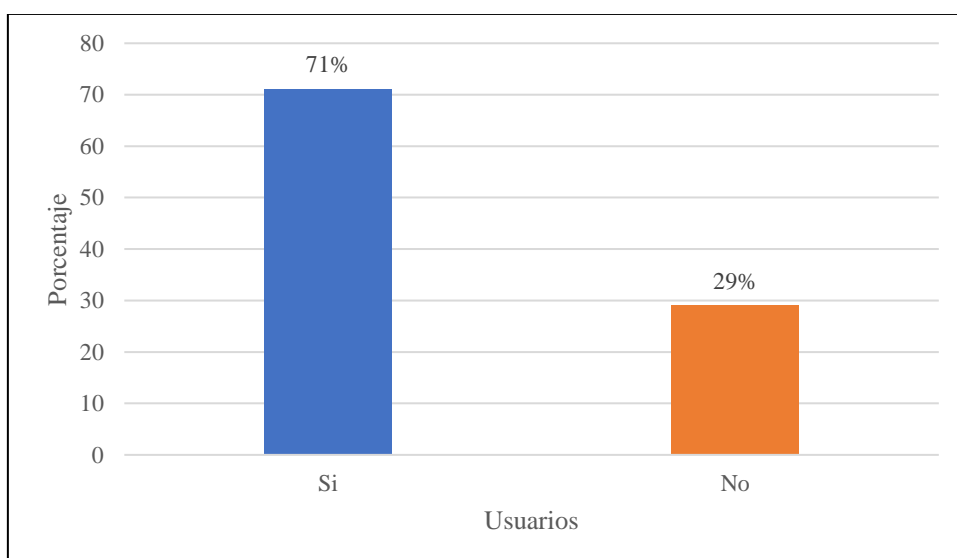
Conocimiento del estado de cuenta



Como se puede observar en la figura 30, es preocupante que 67% de los tarjetahabientes admiten no comprender los datos proporcionados en sus resúmenes financieros o estados de cuenta, en contraste con únicamente el 33% de la muestra asegura si entender la información enviada por parte de la institución financiera. Aquellos que enfrentan dificultades para comprender la información señalan que los términos técnico-financieros utilizados en el estado de cuenta son desconocidos para ellos, lo que dificulta su interpretación precisa.

Figura 31

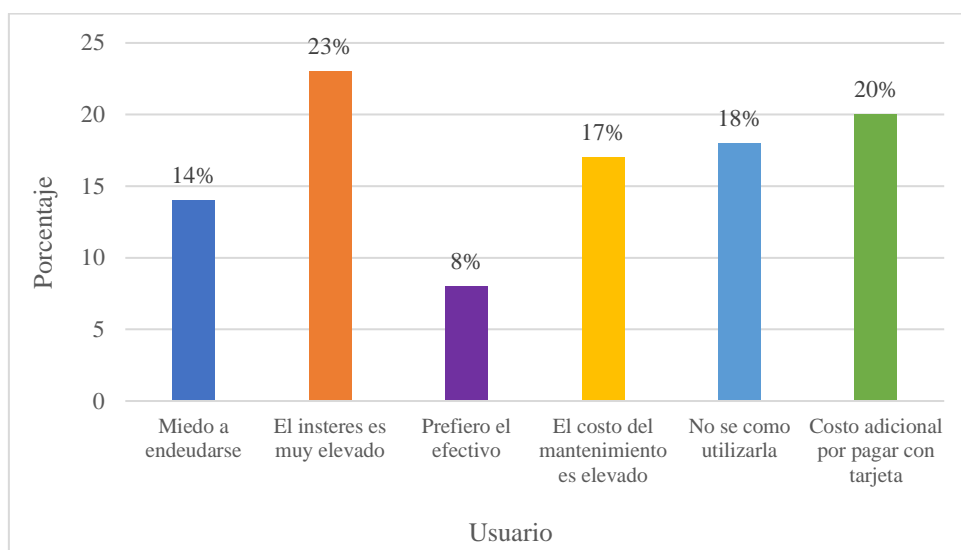
Personas que desean adquirir una tarjeta de crédito



La figura 31, indica que el 71% de los participantes expresó su interés en adquirir una tarjeta de crédito, lo que indica una alta demanda y reconocimiento de los beneficios que este medio de pago ofrece. Por otro lado, el 29% restante expresó que no desea adquirir una tarjeta de crédito en este momento. Las razones detrás de esta decisión pueden variar, desde preocupaciones sobre el manejo responsable del crédito, hasta preferencias personales en cuanto a métodos de pago.

Figura 32

Razones por la cual no desea ser usuario de las tarjetas de crédito



Como podemos observar, un 23% de los individuos indicaron que el interés que les cobran por la utilización de esta tarjeta es elevado. Además, un 20% de las personas manifestaron que, al intentar utilizar su tarjeta de crédito para adquirir productos o servicio en comercios asociados, se les cobra un costo adicional por transacción. Por otro lado, un 14% tienen miedo a endeudarse, esto se debe a la falta de conocimiento sobre el manejo correcto de las tarjetas de crédito, por su parte el 8% de las personas prefieren utilizar efectivo para realizar sus compras.

Con los resultados obtenidos, podemos decir que los habitantes de la ciudad de Loja, en su mayoría personas entre la edad de 18 a 29 años con instrucción superior, poseen una tarjeta de crédito en un lapso de 1 a 4 años, tienen una inclinación hacia la tarjeta Visa, seguida por la American Express y MasterCard, es utilizada principalmente para realizar compras de vestimenta, alimentación, el pago de servicios básicos, salud, entre otros. Mencionan que prefieren realizar pagos de manera diferida, por lo que les da comodidad y flexibilidad. Por otro lado, indican que la utilización de esta tarjeta les genera beneficios como la creación del historial crediticio, seguridad, facilidad para realizar los pagos y también les ayuda a tener mayor de sus gastos.

6.3. Diseñar una guía enfocada a los tarjetahabientes sobre el correcto uso de las tarjetas de crédito.

Mediante este objetivo, se identifica que las tarjetas de crédito se han convertido en una herramienta financiera ampliamente utilizada por individuos y empresas para realizar compras y gestionar sus gastos de forma conveniente. Sin embargo, el mal uso o la falta de comprensión de cómo funcionan estas tarjetas pueden llevar a problemas financieros significativos para los tarjetahabientes. Con el fin de promover una cultura financiera responsable y garantizar un uso adecuado de las tarjetas de crédito, resulta esencial diseñar una guía informativa y educativa dirigida específicamente a los usuarios de estas tarjetas.

La guía enfocada a los tarjetahabientes sobre el correcto uso de las tarjetas de crédito busca empoderar a los usuarios con conocimientos financieros sólidos para tomar decisiones informadas y evitar trampas comunes que puedan conducir a una acumulación insostenible de deudas. Se abordarán temas cruciales como la importancia de pagar las facturas a tiempo para evitar cargos por intereses y mora, el uso adecuado de las compras a plazos y las consecuencias de realizar pagos mínimos mensuales. Además, se destacarán las ventajas de mantener un buen historial crediticio y cómo puede impactar positivamente en la obtención de préstamos futuros.

Al proporcionar una guía clara y accesible, se aspira a promover una gestión responsable del crédito, fomentar la planificación financiera y mejorar la estabilidad económica de los tarjetahabientes, brindándoles una herramienta valiosa para tomar decisiones financieras sólidas y asegurar un uso prudente de las tarjetas de crédito en su día a día.



charlie & katie are

Guía para el uso correcto de la Tarjetas de crédito

Índice de contenido

1. Introducción de la guía	3
1.1 Objetivo de la guía.....	3
2. Conociendo las tarjetas de crédito	4
2.1. ¿Qué es una Tarjeta de crédito?.....	4
2.3. Ventajas y desventajas del uso de tarjetas de crédito	7
3. Solicitar una tarjeta de crédito	8
3.1. Requisitos para obtener una tarjeta de crédito.....	8
3.2. Cómo comparar una tarjeta de crédito y elegir la más adecuada	9
4.1. Tasa de interés de las tarjetas de crédito.....	12
4.2. Cargos y comisiones.....	13
4.3. Límite de crédito y capacidad de endeudamiento	14
4.4 Fecha de pago y corte de estados de cuenta	15
5. Uso responsable de la Tarjeta de crédito	16
5.1. Establecer un presupuesto y control de gastos	16
5.2. Evitando el sobreendeudamiento.....	16
5.3. Importancia del uso responsable de las tarjetas de crédito.....	17
5.4. Procedimiento por robo o pérdida de tarjeta de crédito.....	17
6. Transacciones y usos comunes de la tarjeta de crédito	18
6.1. Compras en tiendas físicas y en línea.....	18
6.2. Retiros de efectivo y adelantos en efectivo	19
7. Transacciones internacionales y consideraciones de seguridad	20
7.1. ¿Cómo proteger la tarjeta y los datos personales?.....	21
8. Preguntas frecuentes.....	22
8.1 ¿Qué hacer en caso de pérdida o robo de la tarjeta?.....	22
8.2 ¿Cuál es la importancia del historial crediticio?.....	22
8.3 ¿Qué hacer si no se puede pagar la deuda?	22
8.4 ¿Cómo disputar cargos incorrectos o disputas con el emisor?	22

1. Introducción de la guía

Bienvenidos/as a la guía para el uso correcto de las tarjetas de crédito. Estas pequeñas piezas de plástico ofrecen comodidad, flexibilidad y la posibilidad de acceder a bienes y servicios sin la necesidad de llevar efectivo para pagar. Sin embargo, su facilidad de uso también puede conllevar una gran responsabilidad financiera que si no se maneja adecuadamente puede ser una trampa. Es por eso que esta guía ha sido creada, con el propósito de brindar a la comunidad las herramientas necesarias para entender, administrar y utilizar de manera responsable las tarjetas.

En estas páginas, se encontrará información valiosa sobre cómo funcionan las tarjetas de crédito, los diferentes tipos de tarjetas que existen, y los pros y contras de su uso. Además, le proporcionaremos consejos prácticos para evitar los errores comunes que pueden conducir a deudas innecesarias y cómo aprovechar al máximo los beneficios que estas tarjetas pueden ofrecerte. La meta es ayudar en la toma de decisiones financieras informadas y proteger su estabilidad económica mientras se disfruta de la comodidad y flexibilidad que ofrecen las tarjetas de crédito. ¡Comencemos este viaje hacia un uso inteligente de las tarjetas de crédito!

1.1 Objetivo de la guía

Fomentar el uso responsable de las tarjetas de crédito promoviendo prácticas financieras responsables y evitar situaciones de endeudamiento excesivo o mal uso de las tarjetas de crédito. A través de consejos y recomendaciones prácticas, ayudando a los usuarios a planificar y administrar los gastos de manera adecuada, asegurando de que se utilicen las tarjetas de crédito de manera responsable.

2. Conociendo las tarjetas de crédito

2.1. ¿Qué es una Tarjeta de crédito?

Una tarjeta de crédito es un instrumento financiero que permite a los usuarios realizar compras y transacciones sin utilizar dinero en efectivo en el momento de la compra. Funciona como una línea de crédito otorgada por una entidad financiera, donde el tarjetahabiente puede gastar hasta cierto límite predeterminado. Al utilizar la tarjeta, el banco o emisor de la tarjeta adelanta el dinero al comercio o proveedor, y el usuario compromete a pagar el monto gastado en una fecha de vencimiento previamente establecida.

2.2 Tipos de Tarjetas de crédito

Tarjeta de crédito clásica

Dirigida a personas que buscan una línea de crédito para realizar compras y pagos en establecimientos que aceptan tarjetas. Suelen tener un límite de crédito moderado y pueden ofrecer beneficios básicos como seguros y protecciones en compras.

Tarjeta de crédito dorada o Gold

Para usuarios con un historial crediticio más sólido y con mayores ingresos. Ofrecen un límite de crédito más alto y una mayor cantidad de beneficios adicionales, como seguros de viaje, programas de recompensas y descuentos en establecimientos selectos.



Tarjeta de crédito Platinum o platino

Son para usuarios con ingresos más altos. Ofrecen límites de crédito más elevados y beneficios más exclusivos, como acceso a salas VIP en aeropuertos, asistencia personalizada, y programas de lealtad más atractivos.



Tarjeta de crédito con programas de recompensas

Brindan beneficios adicionales a través de programas de recompensas, donde los usuarios acumulan puntos o millas por cada compra realizada con la tarjeta. Estos puntos pueden canjearse por productos, viajes, experiencias o descuentos en futuras compras.



Tarjeta de crédito co-branded

Son emitidas en alianza con una marca o empresa específica. Ofrecen ventajas y recompensas especiales en los productos o servicios de la marca asociada, como acumulación de puntos para canjear por productos, descuentos exclusivos y promociones especiales.



Tarjeta de crédito adicional

Son una extensión de la tarjeta de crédito del titular, en la cual se comparte la misma línea de crédito principal, en caso de robo o pérdida podrá transferir su dinero a su otra tarjeta de forma rápida antes de bloquear la otra tarjeta, y no tendrá que esperar a la reposición de una nueva tarjeta.



Tarjeta de crédito con depósito de garantía

Es una tarjeta para construir tu historial crediticio, se activa con un depósito de garantía reembolsable de mínimo \$100 que será el cupo de tu tarjeta de crédito.

Ese depósito quedará como garantía durante 6 a 12 meses y será el monto que podrás consumir con tu American Express



2.3. Ventajas y desventajas del uso de tarjetas de crédito

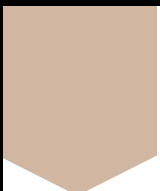
A continuación, alguna de ellas:

Ventajas:

- **Conveniencia:** Las tarjetas de crédito ofrecen una forma rápida y conveniente de realizar compras, ya que no es necesario llevar efectivo en todo momento.
- **Flexibilidad en pagos:** permiten realizar pagos aplazados en cuotas, lo que puede ayudar a gestionar mejor el flujo de efectivo y afrontar gastos inesperados.
- **Seguridad:** brindan mayor seguridad en comparación con el uso de efectivo, ya que se pueden reportar rápidamente en caso de pérdida o robo, y algunas ofrecen seguros adicionales en compras.
- **Programas de recompensas:** favorecen programas de recompensas, donde se acumulan puntos o millas por cada compra realizada, que luego pueden canjearse por productos, viajes o descuentos.

Desventajas:

- **Endeudamiento:** El uso irresponsable de las tarjetas de crédito puede llevar a un endeudamiento excesivo, especialmente si no se realizan los pagos completos cada mes.

- 
- **Tasas de interés:** Las tarjetas de crédito suelen tener tasas de interés más altas que otros productos financieros, lo que puede resultar en pagos de intereses significativos si no se paga el saldo total cada mes.
 - **Cargos y comisiones:** Algunas tarjetas de crédito pueden tener cargos y comisiones adicionales, como cuotas anuales o por transacciones en el extranjero, que pueden aumentar los costos.
 - **Riesgo de robo de datos:** El uso de tarjetas de crédito en línea o en lugares públicos puede conllevar el riesgo de robo de datos y fraude.

3. Solicitar una tarjeta de crédito

Solicitar una tarjeta de crédito es un paso importante en la vida financiera de muchas personas. Esta herramienta de pago puede ser favorable y flexible, pero también es una gran responsabilidad. Antes de solicitar una tarjeta de crédito, es fundamental comprender cómo funciona y evaluar adecuadamente los requisitos y la capacidad para gestionarla de manera responsable.

3.1. Requisitos para obtener una tarjeta de crédito

Generalmente se requiere cumplir con ciertos requisitos establecidos por las entidades financieras. Aunque los requisitos específicos pueden variar según cada institución, a continuación, se mencionan algunos de los criterios comunes:

- **Ingresos demostrables:** Por lo general, se exige tener una fuente de ingresos regulares y demostrables, ya sea a través de un empleo fijo, negocio propio o ingresos estables comprobables.
- **Edad mínima:** Se debe tener al menos 18 años de edad para ser elegible para una tarjeta de crédito. En algunos casos, las entidades financieras pueden requerir que el solicitante tenga una edad mínima de 21 años.

➤ **Historial crediticio:** Las entidades financieras evaluarán el historial crediticio del solicitante para determinar su capacidad de pago y comportamiento en el manejo de deudas anteriores. Aquellos con un historial crediticio positivo tienen mayores posibilidades de ser aprobados.

➤ **Documentos de identificación:** Es necesario presentar documentos de identificación válidos, como cédula de identidad, pasaporte o carné de refugiado, según sea el caso.

➤ **Comprobantes de ingresos:** Se solicitarán comprobantes de ingresos, como recibos de sueldo, declaraciones de impuestos, estados financieros, entre otros, para verificar la capacidad de pago del solicitante.

➤ **Estabilidad laboral:** Algunas entidades pueden requerir que el solicitante tenga cierta estabilidad laboral, es decir, un tiempo mínimo de empleo en su actual trabajo.

➤ **Entidades financieras en las que se puede solicitar una tarjeta de crédito:**

- Banco de Loja.
- Banco Pichincha.
- Banco Guayaquil.
- Banco Pacífico.
- Banco Central del Ecuador.
- Banco de Machala.
- Banco Bolivariano
- Cooperativa Policía Nacional
- Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Ecuatoriana Progresista” LTDA., (JEP)

3.2. Cómo comparar una tarjeta de crédito y elegir la más adecuada

Para comparar las diferentes tarjetas de crédito y elegir la más adecuada en Ecuador, es esencial seguir estos pasos:

1 Investigación exhaustiva

Investigar las diversas opciones de tarjetas de crédito disponibles en el mercado ecuatoriano. Compara los bancos y entidades financieras que las ofrecen, así como los diferentes tipos de tarjetas que se ajusten a tus necesidades.

2 Tasa de interés

Verificar las tasas de interés aplicadas por cada tarjeta. Busca aquellas con tasas competitivas y considera si prefieres una tasa de interés fija o variable, dependiendo de tu capacidad de pago y preferencias financieras

3 Costos y comisiones

Examina los costos asociados con cada tarjeta, como cuotas de emisión, mantenimiento mensual y comisiones por retiros en efectivo. Opta por una tarjeta con costos razonables y transparencia en sus tarifas.

4 Beneficios adicionales

Evalúa los beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito, como programas de recompensas, descuentos en compras, seguros adicionales y acumulación de puntos. Elige una tarjeta que ofrezca beneficios que se alineen con tus intereses y necesidades.

5 Límite de crédito

Considera el límite de crédito que se te otorgará con cada tarjeta. Asegúrate de que el límite se ajuste a tus requerimientos y capacidad de pago.

6 Requisitos de elegibilidad

Verifica los requisitos para obtener cada tarjeta. Asegúrate de cumplir con los criterios necesarios y estar preparado para presentar la documentación requerida.

7 Servicios adicionales

Examina los servicios y características adicionales que cada tarjeta ofrece, como acceso a banca en línea, aplicaciones móviles, atención al cliente, etc.

8 Opiniones y reseñas

Investiga las opiniones y reseñas de usuarios de cada tarjeta. Busca comentarios sobre la calidad del servicio al cliente, facilidad de uso y experiencia general con la tarjeta.

4. Entendiendo los términos y condiciones

4.1. Tasa de interés de las tarjetas de crédito

En el contexto de las tarjetas de crédito, la tasa de interés se refiere al costo que el titular de la tarjeta debe pagar por el dinero prestado cuando realiza compras o retiros en efectivo mediante el crédito otorgado por el banco emisor de la tarjeta. Si el titular no paga el total del saldo adeudado en el periodo establecido, se aplicará la tasa de interés sobre el saldo pendiente.

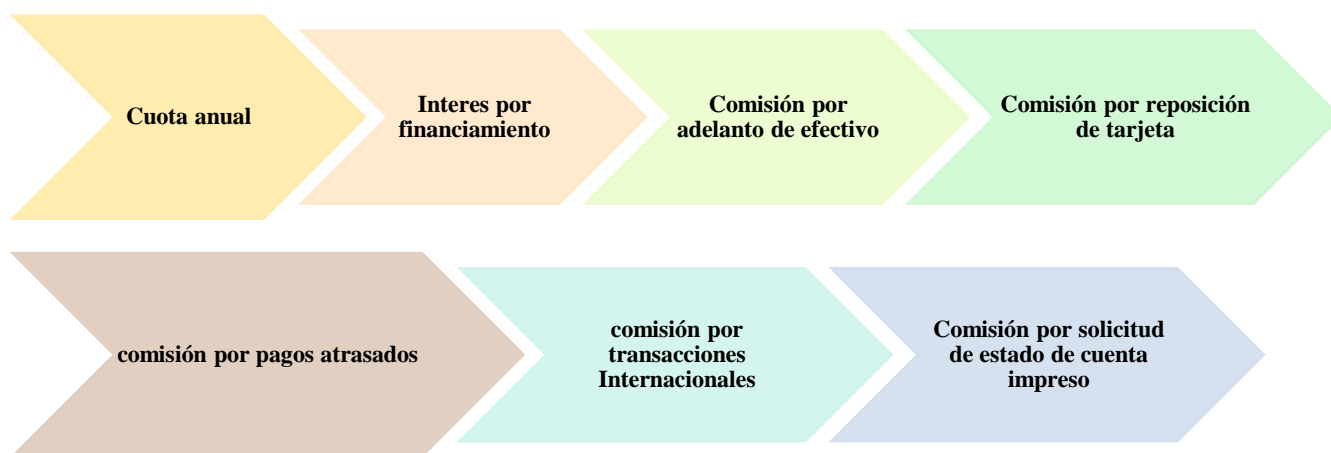
Específicamente la tasa de interés anual que se aplicará a los saldos no pagados es su totalidad dentro del periodo establecido, también se detalla si la tasa de interés es fija o variable.

Entidad financiera	Tasa de interés	Tipo de tasa
Banco Diners Club	Del 15% al 16%	Variable
Banco Pacífico	Del 16% al 17.30%	Variable
Banco Pichincha	Del 16.77%	Fija
Banco de Loja	Del 16.77%	Fija
Banco de Guayaquil	Del 16.06% al 17.30%	Efectiva y nominal

Banco del Austro	Del 15.60%	Fija
Banco Bolivariano	Del 15.60	Nominal
Banco Internacional	Del 15.60 al 16.77	Variable
Banco Solidario	Del 15.99% al 17.20%	Nominal y efectiva
Banco General Rumiñahui	Del 16.06% al 17.30%	Nominal y efectiva
Banco de Machala	De 15.60% a 16.77%	Nominal y efectiva

4.2. Cargos y comisiones

Estos son los costos adicionales que los emisores o entidades financieras de las



tarjetas de crédito pueden cobrar a los titulares que solicitan las tarjetas por diversos servicios o situaciones específicas relacionadas con el uso de la tarjeta. Estos cargos y condiciones son una parte importante de las tarjetas de crédito y pueden variar entre diferentes emisores y de las tarjetas. A manera general, algunos de los cargos y condiciones más comunes asociados con las tarjetas de crédito son los siguientes:

A continuación, se detallan los cargos y comisiones por el servicio de la tarjeta de crédito establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:

Servicio genérico	Nombre del servicio	Cargo (dólares)
Servicio de copias	Copia del voucher/vale local aplica a tarjeta de crédito	1,79
	Copia del voucher/vale del exterior, aplica a tarjeta de crédito	8,93
	Copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito	0,45
Servicio de consumos nacionales	Consumo de gasolineras con tarjeta de crédito, débito y prepago	0,23

Servicio de reposición	Reposición de tarjeta de crédito/tarjeta de debito, con chip por perdida, robo o deterioro físico	4,60
Servicio de emisión	Emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip	4,60
Planes de recompensa local	Segmento AA+	54,00
	Segmento A+	44,00
	Segmento B+	28,00
	Segmento C+	23,00
	Segmento D+	10,00
Planes de recompensa en el exterior	Segmento E+	5,00
	Segmento AA+ Y AA	24,00
	Segmento A+ Y A	20,00
	Segmento B+ Y B	16,00
	Segmento C+ Y C	11,00
	Segmento D+ Y D	7,00

Cargos	Cargo en porcentaje (%)
Cargos a establecimientos comerciales por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente/rotativo (%)	4,02
Cargos a establecimientos comerciales (salud y afines) por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente/rotativo (%)	4,02
Cargos a establecimientos comerciales (Educación) por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente/rotativo (%)	4,02

4.3. Límite de crédito y capacidad de endeudamiento

El límite de crédito es el monto máximo que el emisor de la tarjeta de crédito está dispuesto a otorgar al titular para realizar compras o retiros de efectivo a crédito. Es esencialmente el tope máximo de deuda que el titular puede acumular en su tarjeta de crédito. Por otro lado, la capacidad de endeudamiento se refiere a la capacidad del titular de la tarjeta para asumir deudas basadas en su situación financiera y capacidad de pago. Se evalúa mediante factores como ingresos, historial crediticio, deudas actuales y otros elementos financieros relevantes.

Entidad financiera	Límite de crédito (USD)	Capacidad de Endeudamiento (USD)
Banco Diners Club	\$ 60.000,00	\$ 1.200,00
Banco Pacífico	\$ 30.000,00	\$ 2.600,00
Banco Pichincha	\$ 60.000,00	\$ 160,00
Banco de Loja	\$ 22.000,00	\$ 510,00

Banco de Guayaquil	\$ 40.000,00	\$ 500,00
Banco del Austro	\$ 17.000,00	\$ 710,00
Banco Bolivariano	\$ 15.000,00	\$ 500,00
Banco Internacional	\$ 20.000,00	\$ 614,00
Banco Solidario	\$ 20.000,00	\$ 623,00
Banco General Rumiñahui	Desde \$401 a \$20.000,00	\$ 3.000,00
Banco de Machala	Desde \$20.000,00	\$ 1.674,00

4.4 Fecha de pago y corte de estados de cuenta

La "Fecha de pago" es el día específico en el cual el titular de la tarjeta de crédito debe realizar el pago mínimo o total de su estado de cuenta para mantener su cuenta al día y evitar incurrir en intereses moratorios o penalidades por pagos tardíos. Es importante que el titular realice el pago antes o en la fecha de vencimiento para mantener un historial crediticio positivo y evitar cargos adicionales.

El "Corte de estados de cuenta" es la fecha en la cual se cierra el período de facturación de la tarjeta de crédito. Es el último día del ciclo de facturación y marca el inicio de un nuevo período de facturación. Después del corte de estados de cuenta, el emisor de la tarjeta prepara y envía el estado de cuenta al titular con un desglose detallado de todas las transacciones realizadas durante ese período, el saldo pendiente, el pago mínimo requerido y otra información relevante.

El "Pago mínimo" Es la cantidad que se debe a la fecha de corte, en este van incluidos los saldos del periodo anterior, los intereses, comisiones y los pagos realizados por el usuario. Pago para no generar intereses. Es la suma total de los saldos anteriores, intereses, comisiones y si existen parcialidades de compras a meses. Al pagar el mínimo de una tarjeta de crédito se abona entre el 5 y 10% de la deuda total, por lo tanto, la

cuenta no disminuye ya que los pagos se componen en mayor parte de comisiones, intereses y gastos administrativos.

Estado de Cuenta

DETALLE DE MOVIMIENTOS

Fecha	Referencia	Descripción	Operación	Valores	Diferido
		SALDO ANTERIOR		706,91	
26/08	175029	SU PAGO "MUCHAS GRACIAS"		25,24-	
26/08	180	OTRAS NOTAS DE CREDITO	N/C	501,93-	
13/09		INT. FINANCIAMIENTO	N/D	1,36	
13/09		CONT_FIN_SOLCA_C.ROT**	N/D	0,04	
TOTAL A PAGAR USD		181.14			
PAGO MÍNIMO		20.00			

* Contribución al financiamiento de la atención integral del cáncer, crédito diferido.

** Contribución al financiamiento de la atención integral del cáncer, crédito rotativo.

5. Uso responsable de la Tarjeta de crédito

5.1. Establecer un presupuesto y control de gastos

Se refiere a la práctica de planificar y administrar conscientemente los ingresos y gastos de una persona o familia para mantener un equilibrio financiero y alcanzar objetivos financieros específicos. Es una estrategia fundamental para mantener una salud financiera sólida y evitar caer en deudas excesivas o desequilibrios económicos.

Al establecer un presupuesto, se identifican los ingresos regulares y se asignan fondos a diferentes categorías de gastos, como alimentación, vivienda, transporte, educación, entretenimiento, ahorros, entre otros.

5.2. Evitando el sobreendeudamiento

Para evitar el sobreendeudamiento, es esencial calcular y mantener un equilibrio entre los ingresos y los gastos. Una fórmula simple y efectiva que puede ayudar a

evaluar la capacidad de endeudamiento y evitar el exceso de deudas es la regla del 50/30/20, como se detalla a continuación:

Gastos esenciales (50%)	Gastos discrecional (30%)	Ahorros e inversión (20%)
• Destina el 50% de tus ingresos para cubrir gastos esenciales como vivienda, alimentos, servicios básicos, transporte, seguros, entre otros.	• Reserva el 30% de tus ingresos para gastos discrecionales, como entretenimiento, viajes, compras no esenciales y otros gastos no fundamentales.	• Al menos el 20% de tus ingresos para ahorros, inversión y el pago adicional de deudas. Puedes utilizar esta parte de tu presupuesto para construir un fondo de emergencia, pagar deudas pendientes o invertir para el futuro.

5.3. Importancia del uso responsable de las tarjetas de crédito

➤ Evitar sobreendeudamiento: Utilizar las tarjetas de crédito de manera responsable ayuda a evitar este tipo de situaciones. Al tener un límite de crédito establecido, es fundamental mantener el control de los gastos para no exceder esa cantidad y evitar acumular deudas que luego sean difíciles de pagar.

➤ Aprovechar beneficios y recompensas: Utilizar adecuadamente las tarjetas de crédito permite acceder a beneficios y recompensas ofrecidas por los emisores de las tarjetas. Estos beneficios pueden incluir programas de puntos, descuentos en establecimientos, seguros y protecciones adicionales en compras, entre otros. Al pagar las tarjetas puntualmente y aprovechar las recompensas, los usuarios pueden obtener ventajas adicionales que contribuyan a mejorar su experiencia financiera.

➤ Mantener una buena salud crediticia: Los hábitos responsables de pago, como abonar las cuotas a tiempo y evitar saldos impagos, generan un historial crediticio positivo.

5.4. Procedimiento por robo o pérdida de tarjeta de crédito.

En caso de pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de crédito, las entidades emisoras y/u operadoras suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes,

a partir de la hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya prueba de acuerdo con lo previsto en la ley, luego de lo cual la entidad financiera se responsabilizará de la custodia de los valores que se registren en la tarjeta hasta la emisión de la nueva tarjeta.

En caso de omitirse el trámite de aviso, el tarjetahabiente será responsable de todas las transacciones suscritas o efectuadas con la clave personal o con la tarjeta extraviada o robada, hasta su vencimiento, o eventual recuperación por parte de la entidad financiera. si la tarjeta retorna a poder del tarjetahabiente, éste se obliga a no usarla.

6. Transacciones y usos comunes de la tarjeta de crédito

6.1. Compras en tiendas físicas y en línea

De manera general, realizar compras tanto en tiendas físicas como en línea sigue un proceso similar, aunque con algunas diferencias específicas. A continuación, te presento los pasos comunes para ambas modalidades:

Procesos de compras en tiendas físicas:

Exploración: Visita la tienda física y explora los productos o servicios disponibles. Selección del producto: Escoge el producto o servicio que se deseas adquirir

Consulta al personal: Si tienes dudas o preguntas sobre el producto, puedes consultar al personal de la tienda para obtener más detalles y asesoramiento.

Pago: Dirigirse a la caja y realiza el pago, se debera presentar su cedula de identidad y la tarjeta de credito, por medio de la cual se le realizara el cobro y se le entregara su voucher.

Recibo o factura: Una vez que realices el pago, recibirás un recibo o factura que acreditará la compra y servirá como comprobante de la transacción.

Procesos de compras en tiendas On line:

Búsqueda en línea: Utilizando un navegador web para buscar el producto o servicio que se desea comprar.

Selección del producto: Elegir el producto o servicio que deseas comprar y agrega al carrito de compras.

Datos de pago y envío: Proporcionar la información de pago y envío, incluyendo la dirección donde se recibirá el producto y los datos de la tarjeta de crédito

Confirmación del pedido: Antes de finalizar la compra, revisa y confirma los detalles del pedido. Realiza el pago utilizando las opciones de pago disponibles en la plataforma.

Envío y recepción: Si el producto es físico, esperarás a que la tienda realice el envío a la dirección proporcionada. Si es un servicio o producto digital, es posible que recibas un enlace para su descarga o acceso.

6.2. Retiros de efectivo y adelantos en efectivo

Los retiros de efectivo y adelantos en efectivo son dos formas de obtener dinero en efectivo utilizando una tarjeta de crédito. Aunque ambas implican obtener dinero en efectivo, tienen algunas diferencias importantes:

RETIROS EN EFECTIVO

Ubicación: Los retiros de efectivo se realizan en cajeros automáticos que aceptan la tarjeta de crédito como medio de retiro.

Proceso: Para realizar un retiro de efectivo, ingresa la tarjeta de crédito en el cajero automático y sigue las instrucciones en la pantalla. Debes seleccionar la opción de "Retiro de efectivo" y luego ingresar el monto que deseas retirar.

Comisión: Por lo general, los retiros de efectivo con tarjeta de crédito generan una comisión adicional, que suele ser un porcentaje del monto retirado o una tarifa fija. Esta comisión puede variar según el banco emisor de la tarjeta y el cajero automático utilizado.

Intereses: Los retiros de efectivo con tarjeta de crédito suelen generar intereses desde el momento en que se realiza el retiro hasta que se paga el monto retirado. Estos intereses pueden ser más altos que los intereses que se aplican a las compras con la tarjeta de crédito.

ADELANTOS EN EFECTIVO:

Ubicación: Los adelantos en efectivo pueden realizarse en cajeros automáticos que aceptan la tarjeta de crédito, pero también pueden realizarse en bancos y otras instituciones financieras que ofrezcan este servicio.

Proceso: Para obtener un adelanto en efectivo, debes acudir a un cajero automático, banco u otra institución financiera que ofrezca este servicio y presentar tu tarjeta de crédito. Luego, debes proporcionar tu identificación y solicitar el adelanto en efectivo, indicando el monto que deseas obtener.

Comisión: Al igual que los retiros de efectivo, los adelantos en efectivo suelen generar una comisión adicional que varía según el banco emisor de la tarjeta y la institución financiera utilizada.

Intereses: Los adelantos en efectivo también generan intereses desde el momento en que se realiza el adelanto hasta que se paga el monto adelantado. Los intereses aplicados a los adelantos en efectivo suelen ser más altos que los intereses aplicados a las compras con la tarjeta de crédito

7. Transacciones internacionales y consideraciones de seguridad

Las transacciones internacionales en el contexto de las tarjetas de crédito se refieren a cualquier compra o pago que se realice en un país diferente al país de origen de la tarjeta. Estas transacciones pueden ocurrir tanto en tiendas físicas en el extranjero como en sitios web de comercio electrónico de otros países. Algunas consideraciones importantes sobre las transacciones internacionales y la seguridad son las siguientes:



7.1. ¿Cómo proteger la tarjeta y los datos personales?

- Mantener la tarjeta segura: Siempre mantén la tarjeta en un lugar seguro y nunca prestar la tarjeta a otras personas y evita dejarla expuesta o visible.
- Utilizar contraseñas seguras: Si la tarjeta de crédito requiere una contraseña, elige una combinación fuerte y única que incluya letras, números y caracteres especiales.
- No compartir información personal por teléfono o correo electrónico: Nunca revelar información confidencial, como números de tarjetas de crédito o códigos de seguridad (CVV), por teléfono o correo electrónico, a menos de estar seguros
- Verificar sitios web seguros: Cuando realices compras en línea, asegúrate de que el sitio web sea seguro. Busca el candado en la barra de direcciones y asegúrate de que la URL comience con "https://" en lugar de "http://". Los sitios web seguros cifran la información para protegerla durante la transmisión.
- No guardar contraseñas en dispositivos públicos: Evita guardar contraseñas o información financiera en dispositivos públicos o compartidos, como computadoras de internet café, ya que podrían estar expuestos a actividades maliciosas.
- Estar alerta ante estafas y correos electrónicos sospechosos: Desconfía de correos electrónicos o mensajes de texto que soliciten información personal o que parezcan ser sospechosos. Los estafadores pueden utilizar técnicas de phishing para obtener información confidencial.

Monitorear regularmente los estados de cuenta: Revisa con regularidad los estados de cuenta de tu tarjeta de crédito para detectar cualquier actividad no autorizada. Si notas transacciones sospechosas, repórtalas de inmediato al emisor de la tarjeta.

8. Preguntas frecuentes.

8.1 ¿Qué hacer en caso de pérdida o robo de la tarjeta?

En caso de pérdida o robo de la tarjeta, es fundamental comunicarse de inmediato con el emisor de la tarjeta para reportar el incidente y bloquear la tarjeta, evitando así transacciones no autorizadas.

8.2 ¿Cuál es la importancia del historial crediticio?

El historial crediticio es de gran importancia, ya que refleja el comportamiento financiero pasado del titular de la tarjeta. Un buen historial crediticio puede facilitar la obtención de préstamos y mejores condiciones crediticias en el futuro.

8.3 ¿Qué hacer si no se puede pagar la deuda?

Si no se puede pagar la deuda, es recomendable contactar al emisor de la tarjeta de crédito para buscar soluciones, como establecer un plan de pagos o negociar una reducción de la deuda.

8.4 ¿Cómo disputar cargos incorrectos o disputas con el emisor?

Ante cargos incorrectos o disputas con el emisor, es esencial reunir pruebas y documentación para respaldar el reclamo. Luego, se debe presentar la disputa al emisor de la tarjeta y seguir su procedimiento para su resolución.

Detección de cargos no autorizados y como reportarlos

La detección de cargos no autorizados requiere una revisión regular de los estados de cuenta. Si se identifican transacciones sospechosas, es importante reportarlas de inmediato al emisor para iniciar una investigación y proteger los fondos del titular de la tarjeta.

7. Discusión

En el proceso de analizar la aceptación de las tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja, resulta útil contrastar los resultados de este estudio con los de otros autores en el campo, puesto que contribuye con información valiosa para dar a conocer el uso que está teniendo este medio de pago en la sociedad.

En la presente investigación al realizar una comparación con la investigación desarrollada por Manzano (2023) el consumo con tarjeta de crédito y su relación con la inflación en Ecuador, se encontró que los usuarios de tarjetas de crédito cambiaron su conducta de consumo, prefiriendo el crédito diferido para facilitar los pagos, así también, el uso de este medio se destaca en la compra de alimentos de primera necesidad, la compra de dispositivos electrónicos y la compra de medicinas, concluyendo que presenta una tendencia alcista el uso de estas tarjetas. Con los resultados obtenidos en la presente investigación, se concuerda con el autor puesto que, el 69% de los usuarios prefieren realizar sus pagos de manera diferida, de tal manera que la tarjeta de crédito es comúnmente utilizada en la compra de alimentación, vestimenta, tecnología, salud y combustible.

Ahora bien, el estudio de Maruri (2022) menciona que en la utilización de las tarjetas de crédito predomina el género masculino con un rango de edad entre los 29 a 39 años de estado civil soltero, mencionando que prefieren realizar sus compras de manera diferida a 6 meses plazo. Situación que se contrapone a los resultados obtenidos, pues se evidenció que el 52% del género femenino son quienes realizan este tipo de pagos con edades que van de los 19 a 29 años y poseen estudios de nivel superior, del cual en su mayoría utilizan este medio de pago de manera diferida por comodidad y flexibilidad.

Por otro lado, los resultados también pueden ser contrastados con el estudio de Jimpikit (2022), denominado análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja, concluye que las tarjetas más utilizadas para realizar compras se encuentra

Visa, seguida por MasterCard y Discover, además identificó los establecimientos con mayor demanda, siendo estos supermercados, licorerías y negocios de vestimenta y calzado, mencionando que en este tipo de negocios la tarjeta de crédito tiene mayor aceptación. Situación similar a la del presente trabajo, dado que a partir de la caracterización del uso de la tarjeta de crédito en el ámbito empresarial se identificó que el 70% de estos negocios son microempresas, el 20% corresponden a pequeñas y un 8% son medianas empresas, de este modo el 36% de estos giros de negocios aceptan la tarjeta Visa, el 28% aceptan pagos con American Express y un 20% con MasterCard.

8. Conclusiones

Al caracterizar a las empresas se evidenció que el 70% de la población objeto de estudio son microempresas, de las cuales el 39% están más de 10 años dentro del mercado empresarial, de tal manera que el 52% de estas aceptan pagos con tarjetas de crédito, siendo la tarjeta Visa la marca más utilizada; por otro lado, se encuentra que el 27% de estos giros de negocios al implementar este medio de pago obtuvo aumento en sus ventas; y, el 26% mejoró su posicionamiento en el mercado. Además, las ventas mensuales efectuadas por estas transacciones están alrededor de los \$601 a \$900 y, un mínimo porcentaje está dentro de los \$1.500, debido a que el 36% de estos negocios aceptan pagos de manera corriente; y, el restante difiere los pagos en 3, 6 y doce meses con interés.

Por otro lado, se identificó que la utilización de esta forma de pago esta dado mayormente por las mujeres entre 19 y 29 años, de modo que, el 48% mencionan que poseen tarjetas de crédito en un tiempo estimado de 1 a 4 años. Además, se evidenció que el 54% de los tarjetahabientes aprovechan esta forma de pago para adquirir bienes y servicios; y, el 69% de estos usuarios prefieren realizar sus pagos de manera diferida. Cabe resaltar que prefieren la tarjeta de crédito antes que el efectivo porque les genera beneficios como la facilidad para efectuar los pagos, historial crediticio y financia gastos imprevistos como vestimenta, alimentación, tecnología y salud.

Finalmente, se diseñó una guía sobre el correcto uso de la tarjeta de crédito en función del: conocimiento de las tarjetas de crédito; los requisitos para obtener una tarjeta de crédito; el uso responsable y algunas consideraciones importantes sobre el límite de endeudamiento, las tasas de interés y las fechas de corte, el procedimiento por robo o pérdida de la tarjeta de crédito, de tal manera que sean utilizadas de manera correcta y evitar así los endeudamientos.

9. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos sobre la aceptación y uso de tarjetas de crédito, se pueden hacer varias recomendaciones para mejorar la situación y aprovechar oportunidades:

- A las instituciones financieras, desarrollar e incluir servicios que se adapten a las necesidades de los usuarios, ante la creciente necesidad de la sociedad de utilizar tarjetas de crédito, como programas de recompensas por compras, ofertas especiales e incluso educación financiera gratuita, para aumentar la comprensión, la confianza en el uso de tarjetas de crédito y sus beneficios.
- A los habitantes de la ciudad de Loja, antes de utilizar las tarjetas de crédito pedir a las entidades financieras toda la información relevante, sobre las fechas de corte y pagos, montos mínimos a cancelar y monto máximo de endeudamiento para evitar deudas innecesarias y con ello evitar problemas financieros a largo plazo.
- A los futuros investigadores utilizar un sector empresarial en específico; considerar únicamente a usuarios de las tarjetas de crédito y, a las instituciones financieras que emiten este tipo de tarjetas.

10. Bibliografía

- Asociación de Bancos del Ecuador. (2019). *Informe Técnico: Tasa de Interés* [Archivo PDF]
<https://acortar.link/apsRsm>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Un acercamiento al mundo de las tasas de interés*.
<https://acortar.link/mGPqai>
- Banco Central del Paraguay. (s.f.). *Manual de uso de Tarjeta de Crédito* [Archivo PDF]
<https://acortar.link/pouFIY>
- Banco Guayaquil. (s.f.). *Tarjeta visa Clásica*. <https://acortar.link/osu8Z3>
- Banco Guayaquil. (s.f.). *Tarjeta American Express Gold*. <https://acortar.link/J5OGPf>
- Banco Guayaquil (s.f.). *The platinum Card*. <https://acortar.link/cbwu3V>
- Banco Pichincha. (07 de mayo de 2021). *¿Cómo se clasifican las empresas según su tamaño en Ecuador?* <https://acortar.link/YQlyI2>
- Bermeo, M., Álvarez, L., Ospina, M., Acevedo, Y. y Montoya, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*. 5(9). <https://doi.org/10.22430/24223182.1257>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Candelaria, M., Peñaloza, E. y Chávez, C. (2022) Análisis del comportamiento de medios de pago distintos a efectivo, cajeros y banca virtual, 2013-2021. *Revista Veritas Et Scientia*. 11(1). <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.599>
- Chávez, M., Castelo, A. y Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica Ciencias económicas y empresariales*. 5(18), 16-29.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Código Orgánico Monetario y Financiero [COMYF]. Ley 332 de 2014. 05 de septiembre de 2014 (Ecuador) <https://acortar.link/5EsFXI>

- Delgado, M. (2020). La protección del usuario de tarjetas de créditos emitidas por entidades bancarias en la normativa panameña. *Revista científica Orbis Cognita*. 4(1), 78-93.
<https://acortar.link/q5eL1p>
- Díaz, M. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación*. <https://acortar.link/LDdYNM>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2023). *Registro estadístico de Empresas 2022*. Boletín Técnico N° 01-2023-REEM. <https://acortar.link/kmJDD4>
- Instituto Tecnológico de Sonora. (s.f.). *Características de la Empresa*.
<https://acortar.link/LOxC4q>
- Jimpikit, B. (2022). *Análisis del uso de tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja periodo 2019-2020*. [Tesis de Pregrado, Instituto Tecnológico Sudamericano]. <https://acortar.link/MrXt3f>
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de investigación en Ciencias de la Administración*. 4(16), 272-283. <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Ley 312. (2017). *Ley de compañías*. Asamblea Nacional del Ecuador.
<https://acortar.link/4AuGsA>
- Ley 732 (2016). *Codificación de las Normas de la Superintendencia de Banco*.
<https://acortar.link/A7MizT>
- Ley 379 (2019). *Codificación de las Normas de la Superintendencia de Banco*.
<https://acortar.link/A7MizT>
- Manzano, D. (2023). *El consumo con tarjeta de crédito y su relación con la inflación en Ecuador*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://acortar.link/fUXDbs>
- Maruri, J. (2022). *Factores que influyen en la utilización de tarjetas de crédito: propuesta para impulsar el tráfico de transacciones de los socios de la Cooperativa Policía*

Nacional. [Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana]

<https://acortar.link/JM1cBT>

Murillo, C., Acosta, E. y Carmen, L. (2021). Análisis del uso de tarjetas de crédito del personal del H. Ayuntamiento de la ciudad de Navojoa, Sonora. *Revista Inclusiones*, 8, 67-79. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/246>

Peña, L. (26 de junio de 2023). *Clasificación de las empresas: definición y cuantos tipos hay*. Billin. <https://acortar.link/6Vg50F>

Rodríguez, V., Saladaña, R. y Yancari, J. (2020). Nivel de ingresos y uso de tarjetas de crédito en Perú. *Revista de investigación contable*. 25(58).

<https://doi.org/10.15381/quipu.v28i58.19264>

Rojas, M. (s.f.). *Economía de la Empresa* [Archivo PDF] <https://acortar.link/jzocYw>

Santander (2021). *Anatomía de una tarjeta de crédito: ¿qué significa cada apartado?*

<https://acortar.link/cunkPj>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Libro I.- Normas Generales para las instituciones del Sistema Financiero* [Archivo PDF] <https://acortar.link/yijKyT>

Tobar, L. (2020). Evolución del Sistema Financiero en el Ecuador. *Notas de Economía*. (10).

<https://acortar.link/ODYifm>

Universidad Particular de Loja. (2020). *Procuraduría*. <https://acortar.link/6A9GfN>

11. Anexos

Anexo 1.

Pertinencia de tema.



Universidad
Nacional
de Loja

Loja, 25 de noviembre del 2022

Ingeniera
Maritza Peña Vélez Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

En su despacho:

En atención a la notificación recibida por su Autoridad, relacionada con la designación para informar sobre la estructura y coherencia del proyecto titulado **"NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO EN LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA"**, de autoría de la señorita: **María de los Ángeles Juárez Robles**; previo a optar por el grado de Ingeniera en Banca y Finanzas, una vez estudiado y analizado, me permito informar lo siguiente:

- 1.- Es **PERTINENTE** por cuanto cumple los requisitos para ser realizado, tanto en su estructura y coherencia.
- 2.- Se sugiere dejar el título a **LA TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO EN LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA**
- 3.- Se recomienda mejorar la formulación del problema
- 4.- Se sugiere revisar la justificación
- 5.- Se cambie los objetivos específicos dos y tres.
- 6.- Mejorar la redacción de los antecedentes
- 7.- Se recomienda mejore la metodología
- 8.- Se realice un muestreo para conocer como las personas usan y manejan las tarjetas de crédito.
- 9.- Se sugiere revisar citas y bibliografía
- 10.- Se recomienda su ejecución.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente,



ABRAHAM B. CRESPO C.
CARRERA DE FINANZAS

Ing. Abraham B. Crespo C. Ph.D
DÓCENTE CARRERA DE FINANZAS

Anexo 2.

Decreto de asignación del director del trabajo de titulación.



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

BANCA Y FINANZAS
Facultad Jurídica, Social y
Administrativa

Presentada el día de hoy, 12 de diciembre de 2022, a las 09h00.- Evacuada la diligencia otórguese lo solicitado por la persona interesada e incorpórese al expediente académico.-

Lo certifico

ENA REGINA
PELAEZ SORIA

Firmado digitalmente por
ENA REGINA PELAEZ SORIA
Fecha: 2022.12.13 15:07:12
0590F

Dra. Ena Regina Peláez Soria, Mg. Sc.
SECRETARIA ABOGADA DE LA FACULTAD
JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Loja, 12 de diciembre de 2022, a las 09h15.- De conformidad a las competencias establecidas en el Art. 134 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, al informe favorable de pertinencia de estructura y coherencia conforme lo determinado en el Artículo 134 del RRA-UNL, emitido por el Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, PhD. docente de la Carrera de Banca y Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, sobre el proyecto de tesis intitulado: "LA TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO EN LAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE LOJA". Presentado por la postulante: María de los Angeles Juárez Robles, estudiante de la Carrera de Banca y Finanzas (Modalidad Presencial), previo a optar el Grado de: INGENIERA EN BANCA Y FINANZAS se autoriza la ejecución de tesis, y se designa como Director de Tesis al Docente: Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, PhD. Conforme lo ordenado en el Art. 136 RRA-UNL.- NOTIFIQUESE para que surta los efectos de Ley que corresponde.



Firmado digitalmente por
MARITZA
JACKELINE
PEÑA VÉLEZ

Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez, Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA CARRERA
DE BANCA Y FINANZAS

Loja, 12 de diciembre de 2022, a las 10h00.- Notifico con el Decreto y la providencia que antecede con la designación legal y formal de Director de Tesis, al Docente: Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, PhD. para el efecto deberá observarse estrictamente lo establecido en los artículos 137 y siguientes del RRA-UNL. - Para constancia firman en unidad de acto, para los fines consiguientes.



Firmado digitalmente por
MARITZA
JACKELINE
PEÑA VÉLEZ

Ing. Maritza Jackeline Peña Vélez, Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA C-BF.



Firmado digitalmente por
ABRAHAM BOANERGES
CRESCO CORDOVA

Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, PhD.
DIRECTOR DE TESIS

ENA REGINA
PELAEZ
SORIA

Firmado digitalmente
por ENA REGINA
PELAEZ SORIA
Fecha: 2022.12.13
15:07:23 0590F

Dra. Ena Regina Peláez Soria, Mg. Sc.
SECRETARIA ABOGADA DE LA FACULTAD
JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA



Firmado digitalmente por
ROBERT
ORLANDO DIAZ

Elab. por: RDL

Anexo 3.

Encuesta dirigida a las empresas de la ciudad de Loja.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Banca y Finanzas

La presente encuesta está dirigida a las empresas de la ciudad de Loja, con la finalidad de obtener información sobre la aceptación de la tarjeta de crédito como medio de pago, los resultados obtenidos serán exclusivamente para fines académicos. Agradezco anticipadamente su valiosa colaboración.

Instructivo: Seleccione con una (X) en el casillero la respuesta que considera es la más acertada según su criterio, marque más de una respuesta cuando el enunciado se lo pida.

A. Información General

Nombre de la empresa o local comercial.

.....

Años de vida empresarial.

de 1 a 2 años () de 3 a 5 años () de 6 a 9 años () más de 10 años ()

1. ¿En su empresa aceptan la tarjeta de crédito? Si su respuesta en la pregunta es negativa, sáltese al número 10, caso contrario continúe con la siguiente pregunta.

Si () No ()

2. ¿Hace que tiempo acepta este medio de pago?

Meses () Años ()

3. De la siguiente lista de tarjetas de crédito ¿Cuál es la más utilizada en su empresa?

American Express () Diners () Visa ()
Alia () MasterCard () Otra. ()

4. ¿Solicita usted un monto mínimo para aceptar el pago con Tarjeta de Crédito? Si su respuesta es afirmativa indique el valor, caso contrario indique la razón del porque no exige monto.

Si () Indique cuanto (.....)

No () ¿Porqué?

.....

5. ¿Usted considera que este medio de pago le otorga beneficio alguno a su empresa? Si la respuesta es afirmativa continúe con la siguiente pregunta, de lo contrario responda el literal 7.

Si () No ()

6. ¿Cuál de estos beneficios considera que su empresa tiene por aceptar pagos con tarjeta de crédito?

Comodidad de los clientes ()

Agilización de cobros en caja ()

Aumento de ventas ()

Evita el traslado de efectivo y posibles

Competitividad en el mercado ()

robos ()

7. Seleccione uno o varios de los factores que considera NO le brinda ningún beneficio a la empresa aceptar este medio de pago.

Pago de comisiones a los emisores de estas tarjetas ()

Tiempo en que se hacen efectivos los pagos ()

Asumir un costo adicional por el servicio ()

8. ¿Como son los pagos que acepta usted en su empresa? Marque con una (X) una o más respuestas

3 meses sin Interés ()

3 y 6 meses sin interés ()

3, 6 y 9 meses con interés ()

6, 9 y 12 meses con interés ()

9, 12 y 24 meses con interés ()

3 hasta 24 meses con interés ()

9. ¿Cuál es el valor aproximado en ventas mensuales efectuadas mediante la utilización de la tarjeta de crédito?

Menos de \$300 ()

\$301 - \$600 ()

\$601 - \$900 ()

\$901 - \$1200 ()

\$1201 - \$1500 ()

Mas de \$1500 ()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !

Anexo 4.

Encuesta dirigida a los habitantes de la ciudad de Loja.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera de Banca y Finanzas

La presente encuesta está dirigida a los tarjetahabientes de la ciudad de Loja, con la finalidad de recolectar información general del uso y manejo de la tarjeta de crédito. Los resultados obtenidos serán exclusivamente para fines académicos. De antemano agradezco su valiosa colaboración.

Instructivo: Seleccione con una (X) en el casillero la respuesta que considera es la más acertada según su criterio, marque más de una respuesta cuando el enunciado lo indique.

Datos Informativos

Género: Femenino () Masculino ()

Edad:

18 - 28 años () 40 - 50 años () de 61 años en adelante ()

29 - 39 años () 51 - 61 años ()

Nivel de Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Postgrado ()

1. ¿Actualmente cuenta con tarjeta de crédito? Si su respuesta es negativa conteste la pregunta 11.

Si ()

No ()

2. ¿Hace qué tiempo utiliza la tarjeta de crédito?

Menos de 1 año () De 1 a 4 años () De 5 a 8 años () Más de 8 años ()

3. De la siguiente lista de tarjetas de crédito: ¿Cuál/Cuales posee?

American Express ()

Diners ()

Mastercard ()

Alia ()

Discover ()

Visa ()

Otra ()

4. ¿Cómo prefiere realizar sus pagos?

Corriente ()

Diferido ()

**5. ¿Indique la razón del por qué prefiere la tarjeta de crédito, en lugar del efectivo?
(Seleccione una o varias de las siguientes opciones)**

Historial crediticio ()

Promociones ()

Control de los gastos ()

Facilidad de pagos ()

Financia gastos

Seguridad ()

imprevistos ()

6. ¿De qué manera accedió a la tarjeta de crédito?

- Obsequio del Banco ()
- Por medio de un amigo usuario ()
- Llamada del call center ()
- Solicitud directa a la entidad emisora ()

7. ¿Qué tipo de pagos realiza usted con su tarjeta de crédito? (Seleccione una o varias de las siguientes opciones)

- | | | |
|-----------------------|----------------|--------------------------|
| Alimentación () | Tecnología () | Comercio Electrónico () |
| Servicios Básicos () | Educación () | Vestimenta () |
| Salud () | | Viajes () |
| | | Combustible () |

8. ¿Cuál es el valor promedio de pagos que usted realiza por utilizar la tarjeta de crédito?

- | | | |
|--------------------|-------------------|---------------------------|
| Menos de \$250 () | \$401 - \$600 () | \$801 - \$1000 () |
| \$251 - \$400 () | \$601 - \$800 () | de \$1000 en adelante () |

9. ¿Al momento de aceptar la tarjeta de crédito usted recibió preparación para usarla correctamente?

- Si () No ()

10. ¿Entiende toda la información que se refleja en su estado de cuenta?

- Si () No ()

11. Al no contar con una tarjeta de crédito ¿Le gustaría adquirir una?

- Si () No ()

Nota: si la respuesta es **NO** conteste la siguiente pregunta

12. Marque con una (X) la razón por la cual no le interesa adquirir una tarjeta de crédito.

- | | |
|-------------------------------|---|
| Miedo a endeudarse () | El costo de mantenimiento es elevado () |
| El interés es muy elevado () | No sé cómo utilizarla () |
| Prefiero el efectivo () | Costo adicional por pagar con tarjeta () |

¡GRACIAS POR SU COLABORACION !

Anexo 5.

Certificado de traducción.



**FINE-TUNED ENGLISH
LANGUAGE INSTITUTE**

Líderes en la Enseñanza del Inglés

Ing. María Belén Novillo Sánchez.

ENGLISH TEACHER- FINE TUNED ENGLISH CIA LTDA.

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen del trabajo de integración curricular: "La tarjeta de crédito como medio de pago en las empresas de la ciudad de Loja" autoría de la señorita María de los Ángeles Juárez Robles con número de cédula 1150850079, previo a obtener el título de Ingeniera en Banca y Finanzas en la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifico en honor a la verdad y autorizo a la interesada hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 26 de marzo del 2024



Ing. María Belén Novillo Sánchez.

ENGLISH TEACHER- FINE TUNED ENGLISH CIA LTDA.

Matziz - Loja: Mosquera 206-61 entre Poca fuerte y Miguel Rofrio - Teléfono: 072578699
Zamora: García Moreno y Pasaje 12 de Febrero - Teléfono: 072608160
Yantzaza: Jorge Mosquera y Luis Bastidas - Edificio Sindicato de Choferes - Teléfono: 072301329

www.fte.edu.ec