



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

TÍTULO:

**“Estudio y análisis del Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP) en
los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja,
periodo 2015 – 2018”**

Proyecto de tesis previo a optar el título
de Ingeniero en Banca y Finanzas

AUTOR:

Darwin Efrain Morocho Armijos

DIRECTOR:

Ing. Jorge Baltazar Vallejo Ramírez MAE

Loja – Ecuador

2019

CERTIFICACIÓN

Ing. Jorge Baltazar Vallejo Ramírez MAE

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA CARRERA DE BANCA Y FINANZAS Y DIRECTOR DE TESIS.

CERTIFICO:

Que, el trabajo de tesis denominado “**Estudio y análisis del Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP) en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, periodo 2015 – 2018**”, desarrollado por el postulante **Darwin Efrain Morocho Armijos**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Banca y Finanzas, ha sido realizado bajo mi dirección, control y supervisión, cumpliendo los requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja por lo que autorizo su presentación para que sea calificado por un tribunal.

Loja, 13 de Agosto 2019


Ing. Jorge Baltazar Vallejo Ramírez MAE

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Darwin Efrain Morocho Armijos declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

Autor: Darwin Efrain Morocho Armijos

Firma:

C.I.: 1104173784

Fecha: Loja, Septiembre de 2019

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Darwin Efrain Morocho Armijos, declaro ser el autor de la tesis titulada: “ESTUDIO Y ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO, ACTITUD Y PRÁCTICA (CAP) EN LOS USUARIOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE LOJA, PERIODO 2015 – 2018”, como requisito para obtener el grado de: Ingeniero en Banca y Finanzas; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, publique la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el repositorio digital institucional.

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

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o por la copia de tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 6 días del mes de septiembre de 2019. Firma el autor

Autor: Darwin Efrain Morocho Armijos

Firma: 

C.I: 1104173784

Dirección: Loja, Ciudadela Unión Lojana

Correo electrónico: winmo9@hotmail.com

Teléfono: 0980596051

DATOS COMPLEMENTARIOS:

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Jorge Baltazar Vallejo Ramírez MAE

TRIBUNAL DE GRADO:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL: Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova MGDE.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL: Ing. Silvana Elizabeth Hernández Ocampo Mg. Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL: Ing. Carlos Alfredo Rodríguez Armijos Mg. Sc.

DEDICATORIA

Dedico al Señor de la Buena Muerte con todo el cariño y el amor que pueda darle, por permitirme culminar con paz, tranquilidad y éxitos.

Asimismo dedico el presente trabajo de investigación a mi madre Raquel Armijos Armijos quien ha estado presente durante toda mi vida, aplaudiendo cada uno de mis éxitos pero sobretodo apoyándome en cada fracaso, de ella llevo las mejores enseñanzas, esas que solo se aprecian en el corazón y se evidencian en el proceder de cada persona. Ella es mi pilar para mi crecimiento y es quien me ayudó significativamente en el logro de este objetivo de vida, por tal virtud hoy puedo decir que no es sólo mi triunfo sino nuestro.

Así mismo deseo expresar mi dedicatoria a mi hijo Alejandro Morocho y mi pareja Dayana Macas ya que han sido un soporte a lo largo de mi carrera universitaria siendo el motor para no rendirme, ya que gracias a su total apoyo se pudo llegar a la culminación de esta tesis y de la carrera.

Darwin Efrain

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación es la culminación de un esfuerzo, por ello agradezco principalmente agradezco a la Universidad Nacional de Loja, que me ha dado la oportunidad de aprender en su establecimiento, a la carrera de Banca y Finanzas por conocer a grandes personas como lo son los camperos del aula que el convivir con ellos se ha convertido en una rutina maravillosa, y la compartición de buenas ideas para el trabajo de investigación, agradecer a los docentes en especial al Ing. Jorge Vallejo Ramírez por su sabiduría que puso a disposición para llevar a cabo con contingentes en lo técnico, científico y humano para el inicio y culminación de mi trabajo.

El Autor

a) TÍTULO:

“Estudio y análisis del conocimiento, actitud y práctica (CAP) en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, periodo 2015 - 2018”

b) RESUMEN

El presente trabajo de tesis titulado “Estudio y análisis del conocimiento, actitud y práctica (CAP) en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, periodo 2015 - 2018”, surge de la necesidad de presentar un análisis sobre el comportamiento que tiene los tarjetahabientes en la ciudad de Loja, realizando un estudio exploratorio de las tarjetas de crédito como medio de pago, historia y el uso que le han dado en los últimos años ya que han aumentado de manera considerable, entre las personas mayores de edad, no solo de clase alta, sino media y media baja, así como en la cantidad de tarjetas emitidas, su saldos totales, nivel de endeudamiento y la morosidad que han reflejado la tarjeta de crédito emitidas por instituciones financieras en los años del 2015 al 2018.

Se han analizado los resultados de una encuesta de Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP), con el fin de determinar el grado de conocimiento y actitudes en el uso de las tarjetas de crédito determinando dos variables de análisis en los tarjetahabientes; en su cultura financiera sobre las tarjetas de crédito, el uso que le dan y la importancia que tienen las mismas. Se utilizaron los métodos inductivo y deductivo ya que estos permiten medir el impacto que se origina en los tarjetahabientes, como también se analizó el uso que le dan y la importancia que tiene las tarjetas de crédito.

Según los principales resultados obtenidos se concluye que existe una mala cultura en el manejo de las tarjetas como también un desconocimiento de las funciones que tiene, solicitando la mayor parte de la población lojana que existan cursos de todo lo que conlleva tener en su poder una tarjeta de crédito. La utilizan diariamente como medio de pago cuando no poseen el efectivo suficiente para adquirir productos o servicios como: alimentos, vestuario, salud, educación, etc.

Palabras Claves: Medios de pago, tarjetas de crédito, CAP

ABSTRACT:

This thesis work entitled "Study and analysis of knowledge, attitude and practice (CAP) in the users of credit cards in the city of Loja, period 2015 - 2018", It arises from the need to present an analysis of the behavior of the media in the city of Loja, to conduct an exploratory study of credit cards as a means of payment, history and the use they have given in recent years since They have increased considerably, among the elderly, not only of upper class, media and media, as well as in the number of cards issued, their total balances, level of indebtedness and delinquency that have reflected the Credit card issued by financial institutions in the years from 2015 to 2018.

The results of a Knowledge, Attitude and Practice (CAP) survey have been analyzed, in order to determine the degree of knowledge and attitudes in the use of credit cards by determining two analysis variables in cardholders; in their financial culture about credit cards, the use they give them and their importance. The inductive and deductive methods were used since these allow to measure the impact that originates in the cardholders, as well as the use they give and the importance of the credit cards.

According to the main results obtained, it is concluded that there is a bad culture in the handling of the cards as well as a lack of knowledge of the functions that it has, requesting the majority of the distant population that there are courses of everything that entails having in their possession a card of credit. They use it daily as a means of payment when they do not have enough cash to purchase products or services such as: food, clothing, health, education, etc.

Keywords: Means of payment, credit cards, CAP

c) INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las tarjetas de crédito se han transformado mundialmente en herramienta de consumo masivo, siendo un instrumento sencillo de manejar en los principales mercados del mundo, como en centros comerciales, restaurantes o farmacias de cualquier ciudad de un país. Además se observa que el internet se ha convertido en una plataforma virtual de operaciones, con la facilidad de realizar tracciones financieras utilizando como medio de pago la tarjeta de crédito.

El análisis de la encuesta CAP se constituye como un apoyo para obtener una mejor imagen de lo que está sucediendo con los tarjetahabientes de la ciudad de Loja en el comportamiento que muestran en su cultura y manejo de la tarjeta, vinculándolo con el análisis de los indicadores que han reflejado las tarjetas de crédito emitidas por las instituciones financieras en el periodo 2015 al 2018.

Esta investigación contiene una fuente de información actualizada sobre la emisión de tarjetas de crédito, el conocimiento, actitudes y prácticas de la misma en la población lojana, en síntesis este trabajo contribuirá como base para futuros estudios con este medio financiero.

La estructura responde a los lineamientos establecidos por el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el cual consta de: **Título** el cual presenta el tema objeto de estudio; **Resumen** en el que se escribe una breve síntesis del trabajo de investigación se presenta en español e inglés, y se anotan los principales elementos de análisis en el estudio y análisis del conocimiento, actitud y práctica (CAP) en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, particularizando datos e información de primera mano. A continuación en la **Introducción** se procede a la presentación de la investigación y sus componentes a fin de que los lectores conozcan la estructura del presente trabajo. La **Revisión de literatura** consta los contenidos teóricos realizados al tema, así como definiciones, recomendaciones, teorías y metodología que se

utilizó para la investigación entre otras. **Materiales y métodos** en este apartado se explica respecto a los métodos de investigación utilizados, así mismo las técnicas y procedimientos aplicados en todo el proceso investigativo. Posteriormente los **Resultados** en el que se presenta detallado los objetivos específicos cumplidos en su totalidad mediante los análisis de los indicadores de la cantidad, montos, morosidad entre otros que han reflejado las tarjetas de crédito emitidas por las instituciones financieras en los años del 2015 al 2018. Se ha llevado a cabo una encuesta tipo CAP cuyos resultados también se analizaron, con la finalidad de determinar el grado de conocimiento y actitudes en el uso de las tarjetas de crédito. En la **Discusión** se efectúa un contraste con trabajos de similar desarrollo. Finalmente se presentan las **Conclusiones y Recomendaciones**, mismas que deben ser consideradas por los tarjetahabientes o entidades financieras para el mejor uso de la tarjeta de crédito. La **Bibliografía** que permitió sustentar los conceptos utilizados en la revisión literaria; para concluir se presentan los respectivos **Anexos** como medio de soporte en los cuales se muestran los documentos que respaldan el trabajo de tesis.

d) REVISIÓN DE LITERATURA:

Marco teórico

Fundamentación Legal

Las leyes son las reglas o mandatos que determinan como debe de realizarse una actividad, qué características debe tener y que conductas debe seguir. De la Ley del Código Orgánico Monetario y Financiero, se observan las leyes que van dirigidas hacia las tarjetas de crédito, que se encuentra compuestos por los siguientes capítulos:

Capítulo 2: Medios de pago

Art. 99.- Otros medios de pago. Son medios de pago las divisas distintas del dólar de los Estados Unidos de América, los cheques, las transferencias por medios electrónicos o digitales, las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza, en los términos que determine y regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pág. 21)

Capítulo: 3: Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional

Art. 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

1. Sector financiero público y privado:

d. Servicios:

- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
- Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,

- Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pág. 35)

2. Sector financiero popular y solidario:

- Las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios determinadas en el numeral 1 literal a numerales 4, 7 y 10; literal b numerales 1, 2, 3 y 4; literal c numeral 1; y, literal d numerales 1, 3 y 4 de este artículo;
- Otorgar préstamos a sus socios. Las mutualistas podrán otorgar préstamos a sus clientes;
- Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional;
- Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito;
- Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financieras;
- Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales; y,
- Efectuar operaciones con divisas.
- Las operaciones activas se acreditarán a través del sistema nacional de pagos mediante transferencia electrónica de fondos u otros medios de pagos electrónicos. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pág. 35)

Sistema financiero ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra conformado por un conjunto de instituciones autorizadas y reguladas por los organismos como la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Superintendencia de Compañías y Valores (Banco Central del Ecuador , 2012).

Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Superintendencia de Bancos, 2015, pág. 2)

Como se indica anteriormente, el origen de una institución financiera es utilizar los ahorros de familias y empresas para otorgar préstamos a quienes requieren dinero para el progreso de sus actividades y negocios, esta acción se conoce como intermediación.

Este paso permite que la economía de un país progrese ayudando al desarrollo de nuevos productos y servicios para la sociedad. De igual manera ayuda a la creación de fuentes de trabajo y conservar las ya existentes.

Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Asamblea Nacional de Ecuador, 2018, pág. 146)

De acuerdo a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2007), las denominaciones en las cuales se encuentran las entidades financieras son: “Bancos, sociedades financieras, cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” (pág. 1).

Bancos: Instituciones financieras que cumplen con la función de captar depósitos de gente con dinero, aglomerarlos y prestarlos a quienes lo necesitan. “Un banco es un intermediario entre los depositantes y los prestatarios. Lo que paga por los depósitos, y lo que cobra por los préstamos que otorga, son en ambos casos intereses” (Gobat, 2012, pág. 39).

Sociedades Financieras: “Instituciones intermediarias en el mercado financiero, en la cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos, con el objeto de utilizar los recursos obtenidos parcialmente, en operaciones de crédito e inversión” (Aguirre & Andrango, 2011, pág. 1).

Cooperativas de Ahorro y Crédito: “Son entidades formadas por personas naturales o jurídicas que realizan actividades bancarias direccionándose a la ayuda y beneficio de los socios, con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social” (García, Prado, Salazar, & Mendoza, 2018, pág. 2).

Asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda: “forman parte del sector financiero popular y solidario, cuyos objetivos son la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, la construcción y al bienestar familiar de sus clientes y socios” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014, pág. 75).

La Asamblea Nacional del Ecuador (2014), manifiesta en el artículo 60 que “efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con propósitos de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general” (pág. 15).

“Las entidades financieras no podrán ofrecer una tarjeta de crédito que no posea su respectiva autorización, tampoco podrá brindar servicios a través de las mismas sin contar con la de debida

autorización y consecuente no podrá efectuar cargo alguno” (Superintendencia de Bancos, 2016, pág. 5).

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (2017) menciona los actuales medios de pago en el Ecuador:

- Las divisas del dólar de los Estados Unidos de América.
- Los cheques.
- Las transferencias por medios electrónicos o digitales.
- Las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza.

Definiciones

Según el glosario de términos de la Superintendencia de Bancos (2018), define como:

Superintendencia de Bancos: Efectuar la supervisión efectiva de las entidades que la ley somete a su vigilancia e inspección, para que dichas entidades adecuen sus actividades y funcionamiento a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Tarjeta de crédito: Es un documento que permite a su titular o beneficiario de la tarjeta adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago o a crédito. Estos créditos pueden o no incluir intereses. Su uso incluye algunas tarifas, costos de emisión, costo de estado de cuenta, intereses y comisiones. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El pago mensual puede efectuarse del monto total de la obligación o del monto mínimo, sin embargo el realizar solo un abono mínimo implica el pago de intereses.

Crédito: Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente

sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.

Crédito bancario: Es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.

Crédito diferido: Ingreso contabilizado antes de que el valor por lo que éste se reciba se entregue total o parcialmente. También conocido como ingreso diferido.

Tasa de Interés: Es el porcentaje que se aplica al capital para obtener el interés. Generalmente hace referencia al tiempo del dinero que se percibe como un costo para el deudor los recursos y como un beneficio para el acreedor. Por medio de las tasas de interés se determina con exactitud y anticipadamente el monto de los beneficios o los costos de una transacción, dependen del plazo y riesgo, a menor riesgo menor tasa de interés.

Financiamiento: Acción y efecto de financiar un proyecto o actividad económica.

Fiduciario: Valores expresados en títulos que se emiten con garantía del emisor, pudiendo ser negociados directa o indirectamente según los casos. Se llaman también papeles fiduciarios, valores fiduciarios, títulos-valores, valores mobiliarios o simplemente valores.

Plazo: Es el tiempo por el cual se ha concedido la operación de crédito.

Liquidez: Capacidad de atender pasivos de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje y de efectivo de sus depositantes

en la fecha en que lo soliciten; toma en cuenta también a la atención de nuevas solicitudes de crédito.

Solicitante tarjeta prepago: Persona natural o jurídica que requiere a la entidad financiera la emisión de una tarjeta prepago recargable o no recargable, con cargo a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

Costo por emisión de la tarjeta: Tarifa que se cobra por la entrega de la tarjeta de débito o crédito.

Cargos por tarjetas de crédito: Son los valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que podrán ser cobrados por las entidades financieras por los planes de recompensa en tarjetas de crédito y prestaciones en el exterior. Adicionalmente, corresponde a los servicios de emisión del plástico de la tarjeta de crédito con chip, renovación y reposición de ésta por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip.

De acuerdo a la segmentación de mercado, las tarjetas de crédito están destinadas a segmentos A, B, C, D y E;

- Segmento AA+ y AA. Son tarjetas equivalentes a Visa Infinite, Mastercard Black, Diners Club Sphaere, American Express Elite; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
- Segmento A+ y A. Son tarjetas equivalentes a Visa Signature, Alia Black persona natural, American Express Platinum pago; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
- Segmento B+ y B. Son tarjetas equivalentes a Visa platinum, Mastercard Platinum, Diners Club Advantage, Diners Club Miles, Alia platinum persona natural, American Express Platnum; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.

- Segmento C+ y C. Son tarjetas equivalentes a Visa Oro, Mastercard Oro, Diners Club Internacional, Alia Gold persona natural American Express Oro, Discover Me, Discover More; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
- Segmento D+ y D. Son tarjetas equivalentes a Visa Internacional (clásica), Master Internacional (clásica), Alia Clásica Cuotafácil persona natural, Cuotafácil persona natural, American Express Verde; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
- Segmento E. Son tarjetas de marca propia o marca internacional con cobertura de consumo y de prestaciones nacionales equivalentes a Visa, Mastercard, Diners Club Nacional. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, pág. 12)

Los tarjetahabientes: “Puede ser persona natural o jurídica y adicionalmente no puede utilizar la tarjeta para ningún propósito ilegal, incluyendo la compra de bienes o servicios prohibida por la ley local aplicable en la jurisdicción del Tarjetahabiente” (MasterCard, 2015, pág. 2).

Comercial afiliado: “Establecimientos afiliados y autorizados para recibir este medio de pago en sus locales y dentro de sus actividades diarias. Por ello cada entidad que emite tarjetas de crédito tienen un listado de todos los locales afiliados bajo su dominio” (Duran, 2011, pág. 18).

Cultura financiera

Según Rodríguez & Arias (2018), es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. La cultura facilita el acceso a mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar.

Martínez (2014), menciona que la cultura financiera “permite un perfeccionamiento de las condiciones de vida del individuo, al incorporar éstas habilidades relacionadas con la actividad de

las distintas instituciones financieras y facilitando la relación comercial entre éstas y el individuo” (pág. 10).

Para Higuera & Serrano (2009), la cultura financiera “hace referencia a ideas, percepciones, actitudes, costumbres y reglas que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en él intervienen. Por otro lado, la cultura es un resultado y la educación un proceso de aprendizaje” (pág. 21)

Concluyendo con lo que mencionan los autores anteriores la cultura financiera es el dominio de las habilidades, conocimientos y prácticas diarias que se tiene por costumbre necesarias para tomar decisiones financieras con información y de una forma sensata a lo largo de la vida. Se la vincula con la educación financiera que hace referencia a la enseñanza de dichas prácticas.

La cultura personal tiene un papel importante en la toma de decisiones financieras a diario, algunas de ellas son decisiones simples, otras requieren un pensamiento más curioso, en ambas cuestiones existe algo en común, la decisión que se elija ahora será causante en mayor o menor medida de la situación financiera del mañana.

Cada día la cultura financiera va tomando más énfasis como también los mismos individuos, los cuales trabajan en impulsar la educación financiera mediante programas en todos los niveles posibles con la finalidad de que las decisiones tomadas sean a gusto de las personas.

Muchas de las personas no logran entender el concepto y toman decisiones en las finanzas personales por publicidad directa o indirecta que incita a consumir, muchas veces más allá de los límites. Para Villagómez (2018), las entidades bancarias entregan tarjetas de crédito y avances de efectivo sin requisitos vinculantes o análisis financieros lo cual pone en una situación riesgosa a los clientes, en especial a los jóvenes.

Mencionan Aguilar & Ortiz (2013), que la misma jerarquía tienen las finanzas personales como la planeación personal ya que “es importante para analizar la situación financiera, establecer objetivos financieros, y formular los planes que le permitan alcanzarlos” (pág. 9).

Según Méndez (2010), existe un proceso básico de planeación personal el cual se divide en cuatro pasos:

- 1) **Establecer metas:** De los diferentes fines que se tiene en la vida hay que determinar el orden de importancia como también si son de corto plazo, mediano plazo o largo plazo.
- 2) **Recopilación de información:** En este punto se observa los activos, pasivos, deudas y seguros, son datos necesarios para realizar un buen análisis ya que con toda esta información se puede crear un presupuesto.
- 3) **Crear un plan estratégico:** Escribir todos los detalles de qué acciones se van a realizar para llegar a la meta y qué cambios se necesitaran hacer en su vida diaria.
- 4) **Implementar su plan:** Hacer los cambios necesarios y asegurarse de supervisar el progreso de su plan por lo menos cada 6 meses. (pág. 13)

El Ahorro

Para Meli & Bruzzone (2006), el ahorro es “el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de diversos mecanismos financieros... Las instituciones financieras compensan pagando intereses de manera periódica por colocar su dinero” (pág. 15).

Tiscordio (2017), asevera que “el ahorro implica guardar una parte del ingreso disponible para usos futuros: postergar consumo hoy para consumir mañana. Por esto el costo de oportunidad de ahorrar es limitar el gasto en bienes y servicios en el presente” (pág. 229).

Según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012), el ingreso total promedio por familia ecuatoriana es de \$892,90 al mes y sus gastos mensuales son de \$809,60, dando una diferencia de \$83,30 los cuales vendría a ser el 9.33% que va al ahorro.

Vallejo (2018), menciona que en el Ecuador dan un mínimo porcentaje al ahorro analizando al promedio que recomienda el BID en ahorro familiar del 35%, las empresas el 60% y de los estudios el 5%.

El Consumo

López (2015) considera al consumo como “medio para alcanzar la libertad económica, pero teniendo en cuenta un cierto marco de ley y orden, dado que el fin de la actividad económica se alcanza mejor mediante un sistema de cooperación espontánea” (pág. 50).

El consumo es considerado como una actividad de tipo circular, dado que se produce para poder consumir y, a su vez, el consumo genera producción. Es un proceso presente en todas las culturas, pero las características acentuadas que ha tomado en los últimos treinta años han llevado al fenómeno del consumismo. (Camacho , 3013, págs. 114-115)

Barrena y Almenara (2009), mencionan que en nuestra sociedad “es fácil ser víctima del consumo compulsivo, el comprar por comprar, en vez de hacerlo para satisfacer una necesidad. Absolutamente todo lo que se compra y consume tiene impactos negativos, pero algunas elecciones son mejores que otras” (pág. 9).

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012), menciona que en el Ecuador los hogares con ingresos mayores a los gastos son el 58,8%, mientras que el 41,1% gasta más de lo que recibe

como remuneración. Tan solo el 0.1% termina el mes con una igualdad en sus entradas con sus salidas.

En la estructura del gasto a nivel nacional, el rubro de alimentos es el que genera el mayor desembolso con el 24% del total. Le sigue el transporte con el 14,6%, los bienes y servicios varios con el 9,9%, las prendas de vestir y el calzado con un 7,9%, los restaurantes y hoteles con el 7,7%, la salud con el 7,5%, el pago de alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles con el 7,4%, los muebles y los artículos para el hogar con un 5,9%, las comunicaciones con el 5%, la recreación y cultura con el 4,6%, la educación con el 4,4% y por último las bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes con el 0,7%. (Murillo & Ortiz, Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil (Tesis de maestría)., 2014, pág. 32)

Importancia de las tarjetas de crédito

Las entidades financieras ofrecen varias opciones a los clientes para que tengan disponibilidad de dinero en el momento que ellos deseen o requieran, las cuales se les conoce como instrumentos de pago, como lo son las cuentas corrientes, cuentas de ahorros, préstamos personales y las más comunes, las tarjetas de crédito. (Muñoz, 2014, pág. 20)

En el ámbito social, las tarjetas de crédito ejercen un trabajo crucial para maximizar el crecimiento económico de la clase media. Martillo (2016), menciona “que este medio de pago está ligado a los consumidores y la facilidad del poder adquisitivo permitiendo la adquisición de bienes y servicios, en gran medida surge con el nivel creciente de la demanda en los distintos sectores del mercado” (pág. 4).

Para Blanco (2015), las tarjetas de crédito son importantes como es el “instrumento de pago sin efectivo más utilizado, seguido ligeramente por el impacto de las plataformas de pago electrónicos

que se consolidan, como segunda opción de preferencia por delante de los pagos contra reembolso y de las tarjetas de débito” (pág. 294)

Las tarjetas bancarias y en especial la de crédito se han convertido en un sistema de pago de casi obligada aceptación en la compra de bienes y retribución de servicios, como lo señalan algunos autores, ha sido el último paso en la evolución histórica de los medios de pago, convirtiéndose en la actualidad como genéricamente elemento movilizador de la riqueza.

Los formatos de las tarjetas de crédito deberán contener mínimo lo siguiente:

- a. Nombre y distintivo de la respectiva marca de servicio;
- b. Nombre de la entidad financiera que emite u opera la tarjeta;
- c. Numeración de la tarjeta;
- d. Nombres completos del tarjetahabiente;
- e. Fecha de expiración de la tarjeta;
- f. Indicación de que la tarjeta es de propiedad del emisor y/u operador del sistema;
- g. Chip u otro dispositivo de seguridad legalmente aceptados; y,
- h. Banda para la impresión de los caracteres magnéticos, de ser el caso. (Superintendencia de Bancos, 2017, pág. 7)

Con este medio se puede solicitar al banco que pague automáticamente los servicios básicos y de primera necesidad, descontando el monto total de la tarjeta de crédito. Sin embargo, cabe destacar los símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda común. Estableciéndose en un medio envolvente para el desarrollo de los mercados financieros y por otra parte permitiendo a los establecimientos comerciales en gran medida un crecimiento de la cartera de los clientes.

Función de las tarjetas de crédito

“Las tarjetas de crédito ofrecen mayor poder de compra, suelen tener otras prestaciones que, en ocasiones, pueden ser útiles o atractivas (promociones especiales, programas de beneficios o de puntos, financiación en cuotas, bonificaciones, etc.); pero, se asumen mayores riesgos” (Amor, 2017, pág. 4)

“La tarjeta es un instrumento que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles”. (Quezada G. , 2017, pág. 21)

Cerna y Cruz (2003), amplían que gracias a los avances tecnológicos se han convertido en la llave a muchas funciones más, como por ejemplo:

- Retiro de efectivo por medio de los cajeros electrónicos mediante la modalidad avances de efectivo.
- Pago de compras evitando el efectivo
- Efectuar pagos de servicios públicos. (pág. 13 y 14)

Las funciones se pueden clasificar en:

Funciones socioeconómicas: Instrumento de desarrollo comercial y financiero, ha influido en el desarrollo del mercado, convirtiéndose en un instrumento de intermediación y generando parte de los beneficios de la banca. La tarjeta ha sustituido en gran parte a las chequeras por la comunidad al momento de manejarlas como también al ser mejor aceptadas al momento de la cancelación en las compras de consumo. Por otro lado permite a los establecimientos comerciales una expansión de consumidores de sus bienes o prestación de servicios por motivo de mecanismo de cancelación mundial.

Funciones jurídicas: Las tarjetas de crédito son un instrumento de identificación, identificándolo al titular y al emisor en el contenido de información de los datos que se han realizado, también se encuentra el límite de crédito y el efectivo disponible.

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos (2017) el contrato a celebrarse entre las entidades financieras y los usuarios deberá tener como base los siguientes puntos.

- Derechos del tarjetahabiente en cuanto a realización de consumos;
- Declaración de intransferibilidad de las tarjetas de crédito;
- Determinación de la propiedad de la tarjeta;
- Definición y explicación de todos los costos, gastos, honorarios, cargos y otras retribuciones inherentes al servicio, puntualizando la metodología de cálculo individual y la base sobre la que se calculan;
- Determinación de que la fecha máxima de pago deberá ser de al menos quince días posteriores a la fecha de corte;
- Facultad de la entidad financiera de cobrar interés de financiamiento si el tarjetahabiente ha realizado el pago mínimo o mayor al mínimo sin cubrir el pago total dentro de la fecha máxima de pago, sobre el saldo del capital de los valores pendientes de cancelación de los consumos corrientes, desde la fecha máxima de pago; y/o, el saldo rotativo desde la fecha de inicio de corte;
- Facultad de la entidad financiera de cobrar interés de mora si vencida la fecha máxima de pago el tarjetahabiente no ha cubierto al menos el pago mínimo, exclusivamente sobre el valor de capital no cubierto correspondiente al pago mínimo desde la fecha máxima de pago. Además se cobrará interés de financiamiento, sobre: el saldo del capital de los valores pendientes de cancelación de los consumos corrientes del mes, excluyendo la cuota de capital considerada en el pago mínimo, desde la fecha máxima de pago; y/o, el saldo rotativo excluyendo la cuota de capital considerada en el pago mínimo desde la fecha de inicio de corte;

- Indicación de que los consumos diferidos, en ningún caso, generarán un interés de financiamiento adicional al pactado con el cliente;
- Plazo de vigencia del contrato y condiciones para su renovación y terminación anticipada;
- Fecha máxima de pago para cancelar el pago total o pago mínimo; en caso de permitirse pagos mínimos de la alícuota del crédito rotativo determinar la metodología de cálculo del mínimo a pagar;
- Forma de emisión y entrega del estado de cuenta y periodicidad, la que deberá ser al menos mensual;
- Plazo dentro del cual el tarjetahabiente debe manifestar la inconformidad con los saldos contenidos en el estado de cuenta, no menor a quince (15) días;
- Condiciones y procedimientos relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta; y la forma de notificación;
- Procedimiento a seguirse para la reclamación por errores de facturación;
- Definición del cupo o línea de crédito asignado al tarjetahabiente, con indicación de la frecuencia y mecanismo de su reajuste;
- Determinación de constitución de la garantía, si la hubiere. La garantía personal tendrá una vigencia máxima de dos (2) años, luego de lo cual será necesario que el garante la ratifique o en caso de que la niegue, el tarjetahabiente podrá constituir nuevas garantías. En ningún caso se considerará renovada tácitamente la garantía constituida inicialmente;
- La especificación de que el garante de un tarjetahabiente podrá, en cualquier tiempo, retirar la garantía concedida y no será responsable por los consumos que efectúe el tarjetahabiente, a partir de la fecha de notificación del particular al emisor y/o al operador de tarjetas de crédito;
- La indicación expresa de la responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente por los servicios que prestará;
- Derechos y obligaciones del cliente;
- Cobertura de uso;

- Los canales a través de los cuales se solicitará y prestará el servicio;
- Información sobre el manejo de dispositivos electrónicos o dispositivos móviles;
- Identificación de los posibles riesgos asociados al uso de los servicios contratados;
- Un extracto de las políticas y mecanismos implementados por la entidad financiera para efectuar la gestión de cobranza extrajudicial y judicial;
- Causas de terminación del contrato;
- Solución de controversias. (págs. 4-6)

Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito

Ventajas de las tarjetas de crédito según Latino Community Credit Union & Latino Community Development Center (2013), las cuales mencionan que los principales beneficios son:

- Es cómoda, pues se puede usar en muchos sitios, en comercios, por teléfono o por Internet.
- Puede manejar su presupuesto mejor, al tener un estado de cuenta mensual con EL detalle de todas sus compras.
- Es más seguro que llevar efectivo.
- Usted no será responsable de los cargos si le roban la tarjeta, siempre que lo comunique inmediatamente.
- Puede crear historial de crédito.
- Puede obtener obsequios como millas, puntos y descuentos.
- Necesitará una tarjeta de crédito para reservar autos rentados, hoteles o billetes de avión. (pág. 4)

De igual manera Latino Community Credit Union & Latino Community Development Center refiere (2013) que las desventajas de las tarjetas de crédito son:

- Tienen un cargo por pagar con retraso.

- Le puede llevar a tener deudas y afectar a su historial de crédito negativamente si no la usa correctamente.
- Le pueden cobrar interés extra si supera el límite de crédito.
- Le cobrarán interés si no paga el saldo completo cada mes.
- Si no lleva un control de sus compras, en ocasiones es difícil saber cuánto ha gastado antes de que llegue el estado de cuenta mensual.
- Términos y condiciones pueden ser confusos, y en ocasiones solo están en inglés. (pág. 5)

Diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito

Una tarjeta de crédito es una tarjeta cuya forma de pago es aplazada, por lo que podemos hacer compras sin tener dinero en nuestra cuenta. Al hacer un pago contraemos una deuda con la entidad financiera, por lo que la entidad financiera querrá asegurarse de que tenemos ingresos o capacidad de devolverla antes de concedernos una tarjeta de crédito. (Quezada G. , 2017, pág. 28)

De acuerdo a Escobar (2018), la tarjeta de débito es un plástico emitido por una entidad financiera con una banda magnética en el reverso y un chip electrónico que guarda información sobre los datos de acceso, el nombre y número de cuenta del titular. Se utiliza para poder desarrollar diferentes operaciones financieras y se encuentra inmovilizada a una clave o PIN que permite facultar dichas transacciones.

Manejo de las tarjetas de crédito

La tarjeta de crédito es una herramienta valiosa que permite abrir las puertas a un mundo de oportunidades en el área de las transferencias, manteniendo cuidadosamente una educación financiera para no malgastar ese dinero puede ser una gran ayuda para la vida cotidiana.

Al entregar la entidad financiera una tarjeta le otorga un límite de crédito para el uso común, al iniciar la utilización de dicho dinero se convierte en calidad de préstamo hasta su cancelación. Siendo ésta la forma de disponer de un crédito continuo a lo largo de la vida.

Las tarjetas de crédito otorgan al cliente otros beneficios derivados del buen historial crediticio, por lo que el manejo oportuno de la tarjeta de crédito, además de ahorrarle al cliente problemas, le puede significar descuentos, promociones, sorteos, o puntos que pueden ser intercambiables por dinero en efectivo, bienes o servicios. (Daza, 2014, pág. 223)

Para Citi (2016), el manejo de la tarjeta de crédito tiene como virtudes:

- Flexibilidad: Para realizar compras sin contar con el efectivo.
- Libertad: Para hacerlo cuando más te convenga.
- Seguridad: Para manejar tu dinero de manera práctica y segura.
- Control: Que te permite enfrentar cualquier emergencia, contar con dinero adicional y llevar un mejor control de tus gastos. (pág. 2)

El Telégrafo (2019) da algunos consejos para el uso correcto de las tarjetas de crédito.

- Realizar un presupuesto mensual de ingresos y gastos.
- Identificar qué tipo de consumo se pueden diferir tomando en cuenta el tiempo de duración del producto.
- No diferir las compras del supermercado, restaurantes o de productos con poca vida útil.
- Nunca olvidar que la tarjeta de crédito es dinero que el banco emisor le presta y que debe pagarse.
- No considerar a la tarjeta como dinero extra a sus ingresos ordinarios.
- Revise siempre su estado de cuenta y compárelo mes a mes.
- Trate siempre de pagar antes de la fecha final.
- En caso de dudas, revise su contrato y comuníquese con el banco emisor. (pág. 4)

El diario El Tiempo (2019), da a conocer al público que la mayor parte de los créditos en las instituciones bancarias en el Ecuador son para cancelar los consumos con tarjeta de crédito; representando el 21,89% en el 2018, por encima de otros productos financieros. El adquirir una tarjeta de crédito se ha convertido en algo muy sencillo sin analizar los riesgos que conlleva aportarla, por esta facilidad los tarjetahabientes se endeudan sin analizar los pagos que toca realizar en el futuro.

En el siguiente cuadro se menciona la evolución del consumo por parte de las tarjetas de crédito en el Ecuador del año 2015 a Septiembre del 2018.

Tabla 1

Evolución de transacciones de consumo con tarjeta de crédito en el Ecuador.

PERIODO	PROMEDIO MENSUAL	TOTAL ANUAL	PORCENTAJE
Año 2015	7.084.564	85.014.771	1.60%
Año 2016	7.197.890	86.374.678	15.90%
Año 2017	8.342.170	100.106.041	11.34%
Año 2018	9.288.532	111.462.385	

Fuente: Superintendencia de Bancos (2018)

La evolución de las transacciones de consumo con las tarjetas de crédito han ido en aumento, observando que del año 2015 al 2016 se denota un incremento del 1.60%; para el 2017 la diferencia fue más elevada con un porcentaje del 15.90%, en el año 2018 las transacciones incrementaron 11.34%. En si la diferencia que existe del año 2015 al 2018 es de 31.11%, lo cual demuestra la gran acogida que van teniendo las tarjetas de crédito.

Clasificación de las tarjetas de crédito.

De acuerdo a Rodríguez (2000), las tarjetas de crédito se clasifican en:

Por la entidad emisora:

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

Por el objetivo que prestan:

- Tarjetas universales, múltiples o generales: Aquellas con las que el usuario puede adquirir toda clase de bienes (incluido dinero en efectivo) o servicios en general; la mayor parte de las existentes en el país son de esta naturaleza.
- Tarjetas específicas: Aquellas que sirven para adquirir un determinado bien o servicio; generalmente este tipo de tarjetas corresponden al sistema primitivo, bilateral de la tarjeta de crédito, como aquellas que permitan el uso de una determinada cadena de hoteles.

Por el ámbito geográfico:

- Internacionales: Son las que tienen una aceptación a nivel mundial.
- Nacionales: Sólo tienen aceptación en un determinado país.

- Locales: Tienen un pequeño ámbito geográfico, generalmente capitales de países que tienen aceptación en una ciudad.
- Particulares o específicas: Otorgada por determinados establecimientos a determinadas personas permitiendo al usuario consumir sólo en ese negocio.

Por el crédito que conceden:

- Tarjetas pago inmediato: Deben pagarse a fin de mes, en fecha determinada.
- Tarjetas de verdadero crédito: Se puede efectuar el pago a 30, 60 ó 90 días.

Por su duración:

- Limitadas: Limitación en el tiempo; se da hasta un plazo de 5 años de duración como máximo y como mínimo de un año.
- Ilimitadas: Tienen una duración ilimitada, estas tarjetas tienen el nombre de golden Cards y tarjetas de oro.
- Por la relación jurídica que genere:
 - Mercantil: Cuando la expide un Banco, constituyendo un acto comercial.
 - Civil: Emitida por compañías o por particulares. (págs. 197-200)

Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP)

Una investigación de Conocimientos, Actitudes y Prácticas puede manejar técnicas cualitativas como cuantitativas. La idea es conseguir un conocimiento general del público objetivo, iniciando con un grupo focal, para examinar el tema y luego preparar una encuesta, seleccionar una muestra y realizar una investigación.

Definición de conocimientos, actitudes y prácticas

Según Gumucio (2011), Una encuesta CAP significa Conocimientos, Actitudes y Prácticas.

El conocimiento representa un conjunto de cosas conocidas, de saber, de ciencia. También incluye la capacidad de representarse, la propia forma de percibir. El conocimiento a fondo de un

comportamiento considerado beneficioso no implica una aplicación automática del mismo. El grado de conocimiento constatado permite situar los ámbitos en los que es necesario realizar esfuerzos en materia de información y educación.

La actitud se trata de tendencias, disposiciones, de una variable intermedia entre la situación y la respuesta a dicha solución. Permite explicar que entre las posibles alternativas de un sujeto sometido a un estímulo, éste adopte una determinada práctica y no otra. Las actividades no se pueden observar de manera directa como las prácticas; por consiguiente, conviene ser prudente a la hora de medirlas.

Las prácticas o comportamientos son accidentes observables de un individuo en respuesta a un estímulo. Son el aspecto concreto, la acción.

Encuesta de conocimiento, actitud y práctica (CAP)

La encuesta es una técnica de almacenamiento de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Alvira (2011), manifiesta que a través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

Para Holmar (2012), una encuesta de conocimiento, actitud y práctica es:

Un estudio cuantitativo de una población específica que reúne información sobre lo que la gente sabe, cómo se siente y cómo se comporta con relación a un tema en concreto. Se utilizan para recopilar datos valiosos en la incidencia y la movilización social. (pág. 5)

El objetivo de los métodos cuantitativos de recogida de datos es cuantificar y medir un fenómeno gracias al uso de cuestionarios y al tratamiento estadístico de las informaciones recogidas. Las encuestas por cuestionario son el principal método cuantitativo de recogida de datos. Consiste en interrogar, con ayuda de un cuestionario, a una muestra de individuos lo más representativa posible del conjunto de la población estudiada. Una de las ventajas de una encuesta CAP es permitir en el transcurso de un solo sondeo, la recogida de una gran cantidad de datos que serán objeto de análisis estadístico.

Encuesta CAP permite:

En el libro de Gumucio (2011), menciona lo que permite una encuesta de conocimiento, actitud y práctica (CAP)

- Medir la amplitud de una situación conocida, confirmar, proporcionar nuevas pistas sobre la existencia de una situación.
- Hacer visibles y localizables en ciertos rasgos característicos en los saberes, actitudes y comportamientos
- Reconocer los conocimientos, actitudes y prácticas en torno a determinados temas
- Constituir el valor de referencia que servirá en evaluaciones futuras. (Pág. 6)

e) MATERIALES Y MÉTODOS

Materiales:

Para el desarrollo del presente tema se utilizaron materiales como lápices, esferos, cuadernos, hojas de papel bond, empastados, anillados, copias, carpetas, tableros, y equipos como: computadora, impresora, internet, memorias USB, entre otras. También se necesitó información bibliográfica de fuentes como libros, enciclopedias, diccionarios, revistas, páginas web, documentos históricos, etc.

Métodos:

Con la finalidad de cumplir con el primer objetivo de analizar la evolución de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja del periodo 2015 al 2018, se planteó utilizar el método descriptivo y analítico realizando una recopilación bibliográfica de todas las fuentes primarias y secundarias a fin de explorar información respecto al tema permitiendo analizar, explicar, e identificar y/o describir los sucesos, así mismo se comparó con cifras claras del estado de este producto financiero en los periodos asignados.

El método que se utilizó para alcanzar el segundo objetivo de determinar el nivel de cultura que presentan los tarjetahabientes en el sistema financiero local en base a las tarjetas de crédito, fue el inductivo, permitiendo recopilar la investigación en cuanto a un contexto socioeconómico y cultural, que ocasiona en los tarjetahabientes de la ciudad de Loja las ideas individuales.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de identificar el uso que le dan y la importancia que tiene las tarjetas de crédito en los tarjetahabientes, se utilizó el método deductivo, partiendo de un previo análisis general de la zona de estudio de acuerdo a las problemáticas o necesidades encontradas, se analizó el uso que le brindan y la importancia que tiene para ellos poseer la tarjeta de crédito.

Técnicas:

Para iniciar el proceso investigativo, se recolectó información bibliográfica relacionada con el tema de estudio, para luego analizarlo y organizarlo de modo que pueda ser utilizado por el investigador.

Así mismo, se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta, recolectar la información relevante previamente estructurada con preguntas cerradas, visualizando las más importantes que midieron: el motivo de la adquisición de ese producto, a que va dirigida la utilización de sus tarjetas de crédito, conocer sus necesidades, expectativas o problemas al que se enfrentan con ese medio de pago.

A continuación, se realizó el levantamiento de información mediante las gráficas para tabular, clasificar y representar los datos encontrados en la aplicación de encuestas. En base a los resultados se emitieron conclusiones y recomendaciones del trabajo investigado.

Culminado la investigación, se procedió a la redacción para escribir el presente informe final de tesis conforme a lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja.

Población

Para el desarrollo de la tesis se tomó en cuenta a la población comprendida desde los 20 años hacia adelante; tomando en consideración al censo desarrollado en el año 2010 por el Instituto Nacional de Estadística y Censos. En él se indica que en la ciudad de Loja existieron un total de 102.327 personas, las mismas que fueron divididas por su género, encontrando un porcentaje de 54% del género femenino y el 46% masculino.

Con estos datos se procedió a desarrollar la proyección para el 2018 tomando en cuenta al Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010) el cual indica el porcentaje de 2,65% de crecimiento poblacional en la ciudad de Loja.

Fórmula:

$$Pf = PO(1 + i)n$$

Dónde:

- **Pf** = Población final
- **Po** = Población inicial = 47.070
- **i** = Tasa de crecimiento = 2,65%
- **n** = numero = 8

Tabla 2

Proyecciones de la población de la ciudad de Loja.

Proyecciones anual	Crecimiento poblacional 2,65% en la ciudad de Loja:		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
2010	47.070	55.257	102.327
2011	48.318	56.721	105.039
2012	49.598	58.224	107.822
2013	50.912	59.767	110.679
2014	52.262	61.350	113.612
2015	53.647	62.976	116.623
2016	55.068	64.646	119.714
2017	56.528	66.358	122.886
2018	58.026	68.117	126.143

Fuente: Población y tasa de crecimiento intercensal. Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010)

Muestra

Una vez obtenida la población de la ciudad de Loja para el año 2018 mayor a 20 años en adelante se procedió a calcular la muestra aplicando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Muestra

Z = Nivel de confianza = 95%, **Z** = 1,96

P = Probabilidad de que el evento ocurra = 0,50

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra = 0,50

N = Población económicamente activa = 126.143

e = Limite aceptable de error = 0,05

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 126.143}{0,05^2 * (126.143 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{121147,74}{316,32} = 383$$

Se aplicó 383 encuestas las mismas que se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 3*Distribución de encuestas por género.*

GENERO	HABITANTES	Porcentaje	Nro. De Encuestas
Femenino	68.117	54%	206
Masculino	58.026	46%	177
Total	126.143	100%	383

Fuente: El autor

f) RESULTADOS:

Evolución de las tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito en el mundo

En la evolución del comercio se distingue en tres etapas definidas de acuerdo a la Real Academia Española (2014); el trueque, la moneda y el crédito. La primera forma de comercio consistió en el intercambio directo de bienes y servicios, sin mediar la intervención de dinero. El desarrollo de nuevos productos y el crecimiento de la actividad comercial mostró rápidamente las limitaciones de este modelo: no siempre era posible conciliar las necesidades de las partes y además era problemático determinar cuál era el valor exacto de los productos a intercambiar. Con intención de eliminar la mayor parte de estos problemas surgió una nueva forma de intercambio, la moneda un instrumento aceptado como unidad de cuenta, medida de valor y medio de pago, dando así origen a la compraventa.

Con el tiempo, el comercio se fue tornando cada vez más especializado y complejo, por lo que fue necesario la creación de entidades financieras a las cuales se pudiera acudir a guardar y a retirar dinero, no sólo en la forma clásica, sino también a través de documentos que puedan intercambiarse por efectivo. De esta forma, se generalizó en el mundo occidental el uso del cheque en sustitución del efectivo como modo de solucionar obligaciones pecuniarias. Sin suponer el abandono de la etapa monetaria, la actividad comercial evolucionó a un tercer estado, que se denomina de crédito, el cual es la cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otra bajo determinadas condiciones de devolución.

En la reseña histórica de la tarjeta de crédito, el origen se encuentra en 1914 cuando la compañía Western Union ofrece una tarjeta solo a sus más selectos clientes. Con ella, no solo podían disfrutar de un trato preferente, además disponían de una línea de crédito sin cargo alguno.

En el año 1949 se inventó la primera tarjeta de crédito tal y como en la actualidad se lo conoce. Es decir, una especie de cartulina con la que se puede pagar en prácticamente todos los sitios. La empresa Diners Club tiene su origen cuando en 1949 el empresario Frank McNamara, olvidó su cartera cuando cenaba en un restaurante de Nueva York. Este incidente le llevó a crear la primera tarjeta de crédito aceptada en diferentes establecimientos (Diners Club, 2018).

“El primer banco comercial que emitió tarjetas de crédito como actividad propiamente especializada, fue el Franklin National Bank de la ciudad de New York, en 1951” (Ortega, 1994, pág. 12). Hacia 1958 el Bank of America puso en circulación su primera tarjeta bancaria o bankamericard (que luego cambió su nombre a como la conocemos hoy: tarjeta VISA), cuya generalización hizo que esta forma de pagar fuera tan aceptada como el dinero. De esta manera la tarjeta de crédito moderna había nacido. Presentemente es la red comercial de pagos electrónicos más grande del mundo, por medio de sus tarjetas de crédito y débito logran generar un volumen de ventas de casi 3 billones de dólares anuales (Visa, 2017).

En el año 1966 el United Bank of California la tarjeta de crédito Master Charge quien posteriormente se alió con otros bancos tales como: First Interstate Bank, la marca comercial de los círculos entrelazados, en 1979 Master Charge se convierte en Mastercard. En 1980 fue la primera tarjeta de pago emitida en la República Popular de China, la pionera en introducir un holograma láser en las tarjetas lanzándose la tarjeta comercial (Master Card, 2018).

La empresa American Express (2018), menciona que a partir de la década de los noventa, se focalizó en su rol de proveedor global de servicios de viajes, financieros y de tarjetas, expandiendo sus operaciones a través de alianzas y co-brandings, contando actualmente con más de 2.200 oficinas en más de 140 países en todo el mundo.

Hoy en día la tarjeta de crédito es usada alrededor del mundo en supermercados, tiendas comerciales, centros estéticos, etc., lo que permite observar y darse cuenta que el uso de estas tarjetas se ha generalizado a nivel mundial y la población cada vez se vuelve más consumista por la facilidad que brinda este medio de pago para adquirir productos o servicios.

Existen hasta el año 2018 un total de 9,174 millones de tarjetas de crédito emitidas en todo el mundo excluyendo a los países de Estados Unidos y Rusia de acuerdo al (International Monetary Fund, 2018). Lo cual destaca Japón con 2.92%, con el porcentaje más elevado de tarjetas expuestas.

Evolución de las tarjetas de crédito en el Ecuador

La evolución constante en el sistema comercial del Ecuador dio origen a la primera tarjeta de crédito a finales del año setenta que en gran medida contractual se experimentaba en el Bum petrolero, la empresa Diners Club en primera instancia incursionó en el mercado ecuatoriano introduciendo las tarjetas de crédito en el año 1968. Actualmente predomina la tarjeta Multibancaria, alternativa que han optado Visa, Mastercard, American Express y Diners reservándose la comisión y a cambio los bancos se reservan la colocación de capitales, el ingreso financiero y la distribución adecuada del crédito. “Filanbanco en el año 1980 fue el primer emisor de tarjetas de crédito seguido por el banco de Guayaquil en 1988” (Coello & Gavilánez, 2012, pág. 18).

Según Garzón (2005), el cambio de la moneda nacional a la dolarización en el Ecuador en el año 2000 fue de gran ayuda para el incremento del número de tarjetas de crédito emitidas en el país, de 580.576 a finales de 2001 a 1.155.553 en diciembre de 2004, existiendo un crecimiento del

651% en el monto de la cartera colocada en las tarjetas. Al traer el dólar estabilidad al sistema monetario nacional los tarjetahabientes han ido en aumento vertiginosamente.

Una vez descrito estos antecedentes, se puede mencionar que en Ecuador, el uso de la tarjeta de crédito ha incrementado en los hábitos de consumo de los ecuatorianos, debido a que en la actualidad el consumo de estas se ha vuelto más amplio y es posible usarlas en un sinnúmero de establecimientos.

“Los ecuatorianos prefieren pagar sus consumos con saldo diferido que con la modalidad de saldo corriente” (EL Comercio, 2018), de igual manera comunicó que durante este año, más ecuatorianos pagaron a plazos las compras que realizan con su tarjeta de crédito. Entre enero y julio pasados, el saldo diferido de este medio de pago se incrementó un 28% en relación con igual período del 2017, de acuerdo con datos de la Superintendencia de Bancos del Ecuador

A finales del 2018 en Ecuador existen 76.892 dispositivos para cobrar cuando se compra con tarjetas de débito y de crédito. En estas máquinas, también conocidas como P.O.S. (Point of Sale), un 15,60% más respecto a igual periodo del 2017, según datos de la Superintendencia de Bancos.

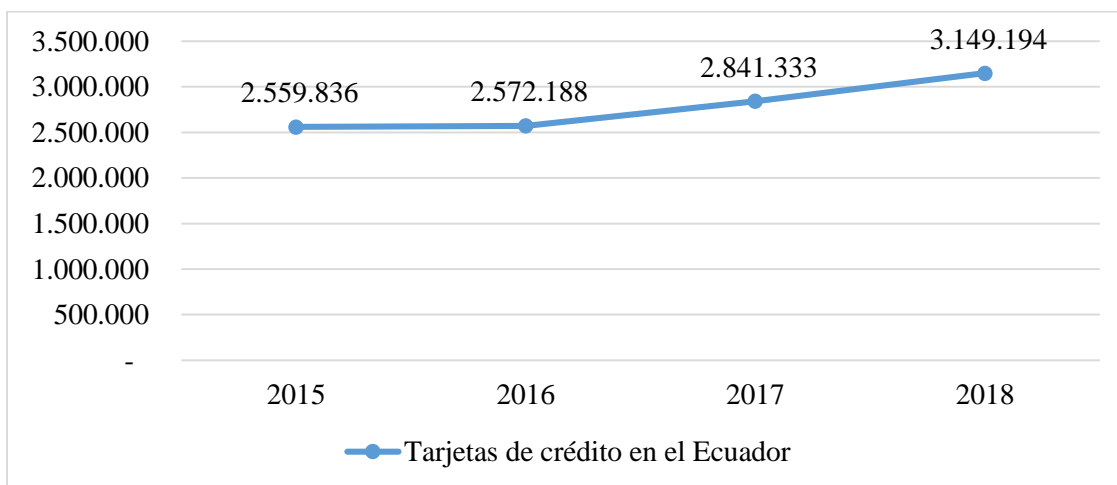


Figura 1. Número de tarjetas de crédito en el Ecuador
Fuente: Superintendencia de Bancos (2018)

En la figura número 1 muestra el incremento de las tarjetas de crédito en el Ecuador, indicando que en los últimos años el aumento de las tarjetas en el país se ha elevado con gran magnitud, encontrando un 7,15% de diferencia del año 2015 al año 2018.

A continuación se presenta una tabla en el cual refleja la cantidad de tarjetas emitidas por marca del año 2015 a Septiembre del 2018 en el Ecuador.

Tabla 4

Número de tarjetas de crédito emitidas por marca en el Ecuador del año 2015 al 2018

Marca de tarjeta	2015	2016	2017	2018	Porcentaje
Visa	1.138.363	1.149.228	1.313.969	1.456.159	8,55%
Mastercard	703.718	717.063	818.644	891.182	8,19%
Diners Club	271.511	272.721	281.257	317.792	5,38%
American Express	198.884	184.656	196.097	230.865	5,09%
Alia	126.926	128.403	132.406	136.935	2,56%
Discover	85.287	82.264	86.084	96.407	4,17%
Otras marcas	4.238	32.698	11.908	17.531	60,53%
Cuota fácil	30.909	5.155	968	323	-78,14%
Total	2.559.836	2.572.188	2.841.333	3.149.194	7,15%

Fuente: Principales tarjetas de crédito por marcas en Ecuador. Superintendencia de Bancos (2018)

Como se aprecia en la tabla N°4, las principales tarjetas de crédito en Ecuador son: Visa, en primer lugar, ya que en el 2018 emitió 1.456.159 tarjetas equivalente al 46,31%, seguido de Mastercard que emitió 891.182 tarjetas que representan el 28,75%, como tercero encontrando a Diners Club el cual emitió 317.792 tarjetas correspondiente al 9,90%.

Las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja

La provincia de Loja se encuentra ubicada en la región Sur o Zona 7 del Ecuador, y se constituye la capital de la provincia del mismo nombre. De acuerdo al resultado del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010), cuenta con una Población de 448,966 habitantes de los cuales el 39,30% corresponde a la Población Económicamente Activa.

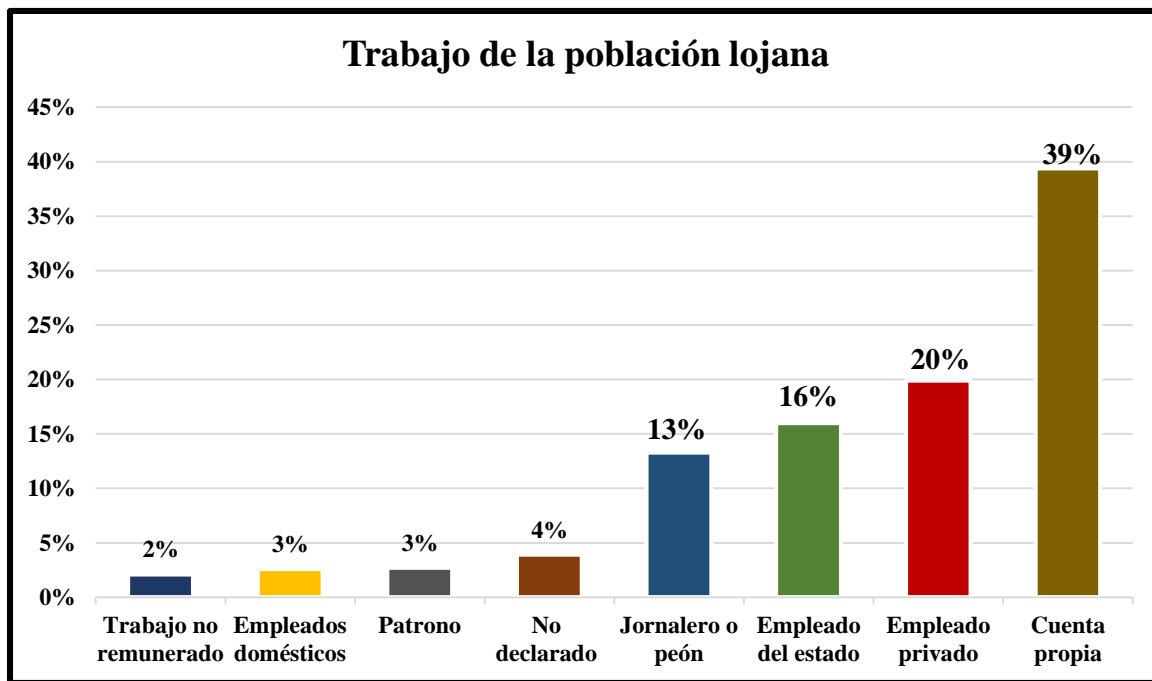


Figura 2. Población ocupada por rama de actividad
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010)

El Instituto Nacional de Estadística y Censos menciona la existencia de la población ocupada por rama de actividad, destacándose el sector ocupacional por cuenta propia con un 38% seguido de los empleados privados con el 20% siendo los más importantes, quienes trabajan en el sector

público representan el 16% del total y los restantes están en categorías como: obreros, empleados domésticos, jornaleros, etc.

La Superintendencia de Bancos (2017), manifiesta algunas entidades financieras que ofrecen tarjetas de crédito en la ciudad de Loja como: Banco de Loja, Banco de Guayaquil, Banco Pichincha, Banco Internacional, Banco Solidario, Produbanco, Banco de Machala, Banco Bolivariano, Banco del Austro, Mutualista Pichincha entre otras.

En la ciudad de Loja, no se puede precisar la fecha de iniciación de las tarjetas de crédito como medios alternos de pago, sin embargo se observa que con el paso del tiempo este instrumento financiero se ha ido posesionando como uno de los más utilizados en los establecimientos comerciales, esto gracias a la presencia de nuevas cadenas empresariales y centros comerciales.

Se puede mencionar que el uso de las tarjetas de crédito en Loja, ha crecido debido al incremento de empresas el cual menciona el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), con ayuda del SRI y IESS existiendo en el año 2016 un total de 27.000 empresas, para el año 2017 contó con 27.853 empresas realizándose un incremento del 3,16% en entidades, lo que ha traído consigo un incremento en los hábitos de consumo de la población lojana, esto hace necesario contar con un mecanismo de pago adicional al efectivo, para cubrir nuevas necesidades y por ello, la tarjeta de crédito se ha convertido en un instrumento cada vez más utilizado para pagar transacciones comerciales diarias del consumidor lojano.

En el área del consumo ha mejorado en la ciudad de Loja la atención incrementado más dispositivos P.O.S. (Point of Sale) como de similar manera los cajeros automáticos.

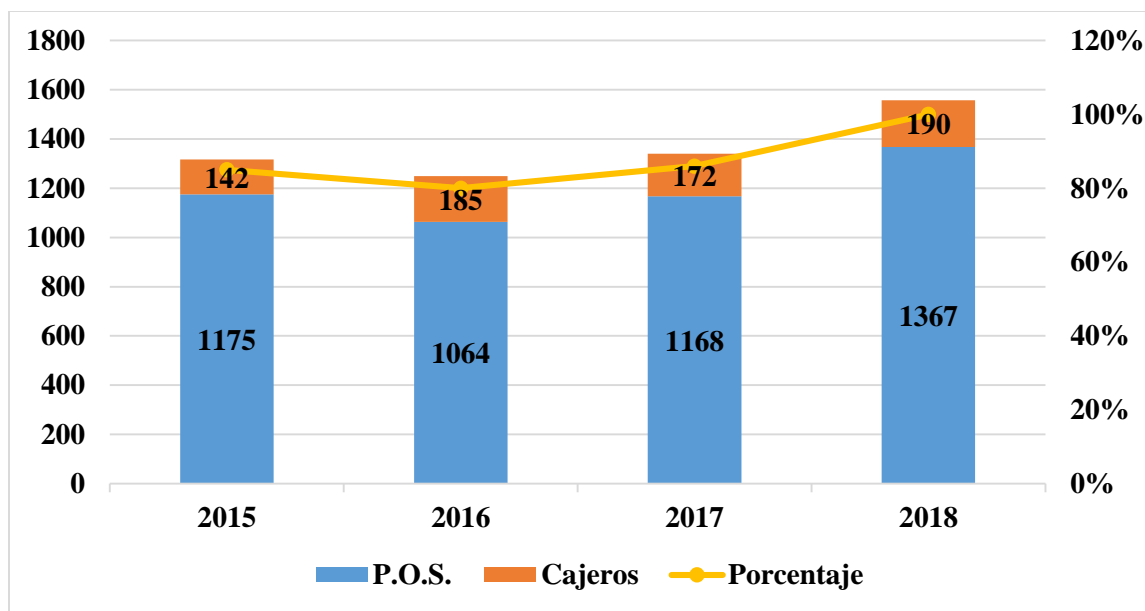


Figura 3. Puntos de venta (P.O.S. y cajeros) en la provincia de Loja
Fuente: Superintendencia de Bancos (2018)

Comprobando con la figura 3. Se encuentran existentes una gran cantidad de puntos en los que se puede trabajar con las tarjetas de crédito, la cual ha incrementado un 5,74% en el periodo del año 2015 al 2018 siendo una gran ayuda para cada tarjetahabiente.

Existen en las instituciones financieras de la ciudad de Loja tarjetas de crédito, como: Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, Alia y Discover; cabe mencionar que en algunos casos una institución financiera puede emitir un solo tipo o varios tipos de tarjetas de crédito. “El número total de tarjetas de crédito emitidas en la provincia de Loja para el 2018 fue de 54.255 tarjetas”. (Superintendencia de Bancos, 2018)

En la siguiente tabla se encuentra la cantidad de tarjetas de crédito que han sido emitidas en la provincia de Loja a partir del año 2015 al año 2018.

Tabla 5*Número de tarjetas de crédito emitidas en la provincia de Loja del año 2015 al 2018*

Años	Número de tarjetas de crédito	% de crecimiento
2015	43.950	
		0,65%
2016	44.237	
		13,57%
2017	50.240	
		7,99%
2018	54.255	

Fuente: Principales tarjetas de crédito por provincia en Ecuador. Superintendencia de Bancos (2018)

Como se aprecia en la tabla N° 5 las tarjetas de crédito en la provincia de Loja han tenido un crecimiento mínimo de 0,65% del año 2015 al 2016, a medida que ha pasado el tiempo las tarjetas han ido en aumento observando un crecimiento del año 2016 al 2017 del 13,57%, por último en el periodo del 2018 ha tenido un crecimiento de 7,99% en comparación al año 2017.

Al examinar todo el periodo se suma un incremento de tarjetas de 7,2% comparando la diferencia de cantidades del año 2015 al año 2018.

En siguiente tabla se presenta el saldo total de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja en el periodo de los años 2015 al año 2018.

Tabla 6*Saldo total de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja del año 2015 al 2018*

Años	Saldo total (USD)	% de crecimiento
2015	\$ 55.430.088,00	
		-2,69%
2016	\$ 53.938.620,00	
		14,29%
2017	\$ 61.645.879,00	
		22,37%
2018	\$ 75.433.311,00	

Fuente: Principales tarjetas de crédito por provincia en Ecuador. Superintendencia de Bancos (2018)

Al analizar la evolución del saldo total en los últimos 4 años en la provincia de Loja se observa en la tabla 6 un valor de \$55.430.088,00 para el año 2015, continuando con el año posterior el saldo disminuye con un porcentaje de -2,69% a pesar que el Presidente de la Republica Rafael Correa manifestó en Enero del 2016 que se utilice más la tarjeta de crédito para cubrir los gastos por motivo que el país estaba en otro nivel (El Universo, 2016). Para el año 2017 el saldo incrementó favorablemente llegando a 14,29%, para el último año las tarjetas siguieron teniendo buena acogida demostrando un incremento del 22,37%. Analizando todo el periodo se ve un incremento notable en el saldo total del año 2015 al año 2018 con un porcentaje de 10,82% de acuerdo a la depreciación del dinero.

Revisando las dos tablas anteriores se puede calcular el saldo promedio personal por año, el cual indica la tabla 7.

Tabla 7*Promedio personal de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja periodo año 2015 al 2018*

Años	Número de tarjetas de crédito	Saldo total (USD)	Promedio personal	% de crecimiento
2015	43.950	\$ 55.430.088,00	1.261	-3,33%
2016	44.237	\$ 53.938.620,00	1.219	0,65%
2017	50.240	\$ 61.645.879,00	1.227	13,28%
2018	54.255	\$ 75.433.311,00	1.390	

Fuente: Principales tarjetas de crédito por provincia en Ecuador. Superintendencia de Bancos (2018)

Lo que se observa es la división del saldo total con el número de tarjetas de crédito emitidas en cada año sacando el promedio personal, con esta información se analiza que del año 2015 al 2016 ha disminuido el promedio un -3,33% para el siguiente año refleja un aumento anual de 0,65% y para el año 2018 se incrementó un 13,28% del promedio.

Al analizar la información del promedio personal se concreta que en el periodo del año 2015 al 2018 se incrementó un 3,30% del saldo en sus tarjetas de crédito.

Algo muy importante que se analiza es el saldo en mora el cual demuestra la capacidad de pago que tiene la población lojana, adentrando a la morosidad, es decir no se cancela a tiempo algún préstamo, esto conlleva consecuencias como el aumento de la deuda, la disminución de puntos en la central de riesgos, los interés se acumulan, etc. En la tabla 8 se expone el saldo de morosidad en la provincia de Loja en el periodo 2015 al 2018.

Tabla 8*Saldo en mora de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja periodo 2015 al 2018*

Años	Saldo en mora	% de crecimiento
2015	\$ 1.871.105,00	
		16,61%
2016	\$ 2.181.813,00	
		-15,30%
2017	\$ 1.848.027,00	
		- 10,33%
2018	\$ 1.657.215,00	

Fuente: Principales tarjetas de crédito por provincia en Ecuador. Superintendencia de Bancos (2018)

Observando el saldo total en mora de las tarjetas de crédito en este periodo se expone de forma general una disminución del saldo a pesar del incremento en el año 2016 de un 16,61% a su año anterior, pero se recupera de forma positiva para el año 2017 decayendo el saldo en mora un -15,30% en relación al valor del año 2016, para el año 2018 el porcentaje del saldo redujo un -10,33% a su año anterior disminuido una similar cantidad. Lo cual demuestra en el periodo del año 2015 al año 2018 una reducción de -3,97% en el saldo en mora de las tarjetas de crédito.

En la tabla 9 se observa el saldo corriente de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja en el periodo del año 2015 al 2018.

Tabla 9*Saldo corriente de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja periodo 2015 al 2018*

Años	Saldo corriente	% de crecimiento
2015	\$ 2.924.816,00	-7,59%
2016	\$ 2.702.823,00	6,92%
2017	\$ 2.889.753,00	-17,67%
2018	\$ 2.379.110,00	

Fuente: Principales tarjetas de crédito por provincia en Ecuador. Superintendencia de Bancos (2018)

En la provincia de Loja el saldo corriente ha permanecido en altas y bajas en todo el periodo, lo cual ha culminado con un porcentaje de -6,65% de acuerdo a la depreciación entre los años del 2015 al año 2018. Detallando se observa la disminución del -7,59% en el saldo del año 2015 al 2016, para el siguiente año se ve un incremento del 6,92%, el único año que resalta es el año del 2018 que disminuyó el saldo en un -17,67%

Por último se encuentra el saldo rotativo y el saldo diferido que ayudan a ver la circulación del dinero por medio de las tarjetas de crédito. El rotativo es cuando permite pedir dinero hasta un límite específico con el propósito de ayudar a que sean más fáciles las transacciones por ende se cancela el capital más el interés lo que se entiende que la cantidad total que se cancela es más elevada que la cantidad que se recibe. El saldo diferido en las tarjetas de crédito es cuando se cancela en cuotas la adquisición de un producto por medio de la tarjeta, estos pagos siempre van

acompañados del interés. La mayor parte de la población de la provincia de Loja se encuentra en estos casos los cual se revela en la tabla 10 de acuerdo al periodo 2015 al 2018.

Tabla 10

Saldo rotativo y saldo diferido de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja en el periodo 2015 al 2018

Año	Saldo rotativo	% de crecimiento	Saldo diferido	% de crecimiento
2015	\$ 23.076.110		\$ 29.429.162	
		-0,75%		-3,72%
2016	\$ 22.902.653		\$ 28.333.144	
		9,76%		18,65%
2017	\$ 25.138.055		\$ 33.618.129	
		17,15%		29,70%
2018	\$ 29.450.238		\$ 43.603.963	

Fuente: Principales tarjetas de crédito por provincia en Ecuador. Superintendencia de Bancos (2018)

Los saldos rotativos de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja se muestran en la tabla 10, exponiendo los \$ 23.076.110,00 del año 2015, para el año 2016 se observa que ha tenido un decrecimiento de -0,75% con respecto a su año anterior, en el año 2017 cierra con un incremento de 9,76%, de similar manera se observa para el 2018 con el crecimiento del 17,15%. A nivel de todo el periodo existe un incremento de 8,47%

El saldo diferido se observa con similitud al rotativo ya que se encuentra del periodo 2015 al 2016 una pérdida del -3,72%, para el año contiguo culmina con un mayor porcentaje de 18.65%. En el

año 2018 continua su auge con 29,70%. Con su respectiva depreciación existe una diferencia del año 2015 al 2018 de 14%.

La evolución de la tarjeta de crédito ha ido de la mano con el capital disponible, la tecnología y la facilidad de pago que permiten los locales al vender un servicio o producto.

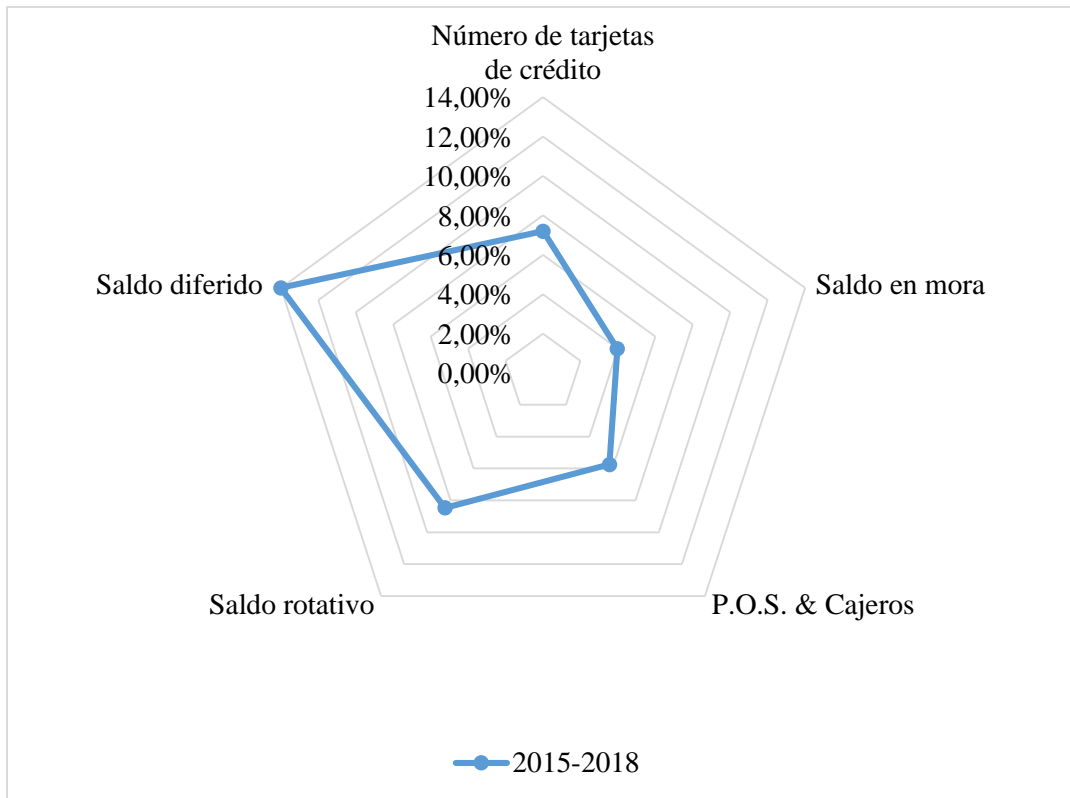


Figura 4. Resumen de la Evolución de la tarjeta de crédito.

Observando la figura 4. Se analiza que en la provincia de Loja tiene una tendencia positiva, de la misma manera que se incrementan las tarjetas se crean más puntos de ventas, como también se ha desarrollado el saldo rotativo dando una tranquilidad a los tarjetahabientes ya que solo se cancela el interés mínimo. El que ha tenido una evolución más lenta es el saldo en mora, observando positivamente que se ha reducido, es entendible su trayectoria por motivo que las personas con

tarjeta tienden a endeudarse más cada día, de esta manera se entiende el incremento del saldo diferido.

Los saldos diferidos es el que ha tenido mayor acogida permitiendo la adquisición de un bien o servicio sin contar con el dinero suficiente, ya que en si son el propósito de la tarjeta de crédito al dividir en cuotas la deuda con un interés adicional.

En el estudio se determinó dos variables de análisis en los tarjetahabientes, en su cultura financiera acerca de las tarjetas de crédito y en el uso que le dan y la importancia que tienen las mismas.

Estudio de la cultura financiera

El presente estudio se desarrolló en la ciudad de Loja a la población de 20 años en adelante. Analizando los valores del censo del 2010 de la población de la ciudad de Loja que dio el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, fue de 102.327 habitantes, el 54% de género femenino y el 46% masculino, continuo a esto se realizó una proyección poblacional para el año 2018 la cual arrojó una cantidad de 126.143 habitantes.

Información general.

Tabla 11

Datos personales

Genero									
Masculino					Femenino				
Estado civil									
solteros	Casados	Unión libre	Viudos	divorciados	solteros	Casados	Unión libre	Viudos	divorciados
7,82%	23,46%	7,36%	4,14%	3,22%	9,18%	27,54%	8,64%	4,86%	3,78%
Edad									
20-30 años	31-40 años	41-50 años	Más de 51 años	20-30 años	31-40 años	41-50 años	Más de 51 años		
14,26%	9,66%	14,72%	7,36%	16,74%	11,34%	17,28%	8,64%		

Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Como se visualiza en la tabla N° 11, se realizó la muestra a la ciudadanía que fue objeto de estudio teniendo en cuenta que el 54% de la población pertenecía al género femenino y el 46% del género masculino.

En el estado civil el 23,46% de los hombres y el 27,54% de las mujeres, dan un total de 51%, los cuales manifestaron que se encuentran casados, declarando que con la unión conlleva responsabilidades y a su vez más gastos, lo cual en algunos casos se ayudan con las tarjetas como medio de pago para endeudarse deseando cumplir sus metas como la adquisición de una vivienda,

carro, emprendimiento, comodidad, etc. Con un 7,82% de hombres y un 9,18% de mujeres, encuentran las personas solteras, manifestando que con su estado civil les ha permitido seguir con sus estudios y su independencia. Encontrándose con poca diferencia la unión libre con el 7,36% de caballeros y 8,64% de damas, indicando que se sienten con menos compromiso pero a su vez con grandes responsabilidades de vivir bien el día a día. En el cuarto lugar se localiza los viudos con un total entre los dos géneros del 9%, seguido de los divorciados con un total del 7%.

De lo que se refiere a la edad de los usuarios de la tarjeta de crédito se encontró a 14,72% hombres y 17,28% mujeres que tienen una edad entre los 41 a 50 años, siendo personas consideradas como adultas y por ende con más responsabilidades de tener ingresos y egresos para cubrir sus necesidades a corto y largo plazo. Con similitud se encuentran los de 20 a 30 años con el 14,26% de hombres y 16,74% de mujeres, viéndose atraídos por tener nuevas responsabilidades o por vanidad de portar con un objeto innovador. En el tercer lugar se encuentra la población de 31 a 40 años con un porcentaje unido entre los géneros del 21%, y finalmente el 16% mutuo corresponde a la población de más de 51 años, teniendo una menor responsabilidad familiar como a su vez una felicidad para adaptarse de acuerdo a sus ingresos.

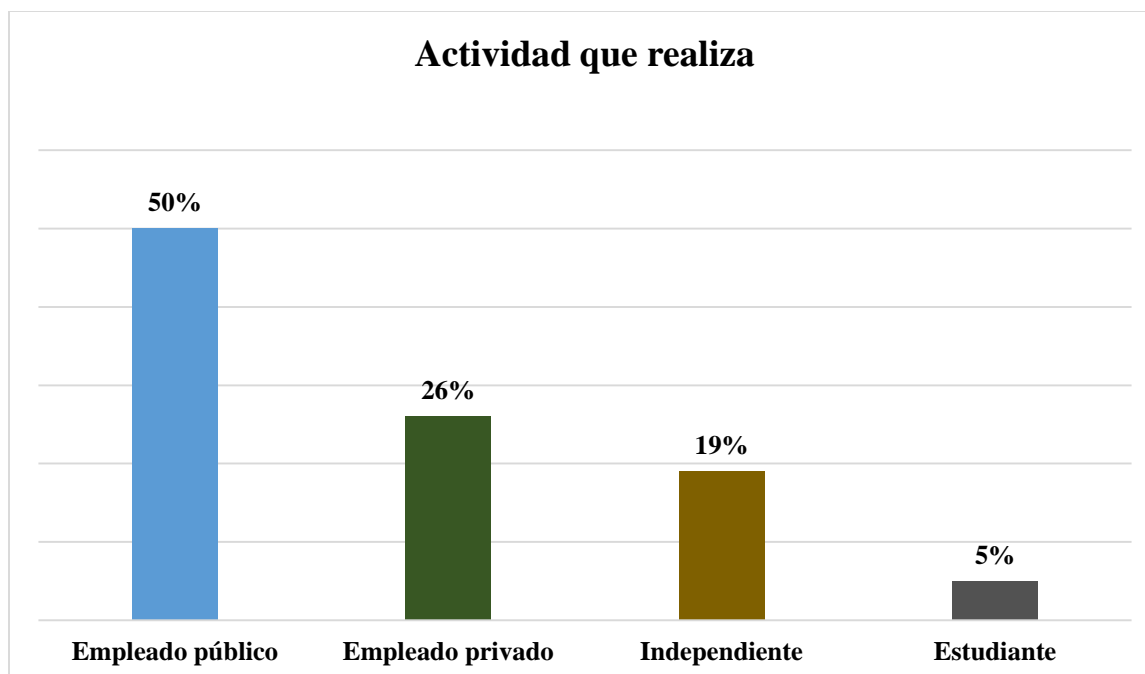


Figura 5. Ocupación
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

En la actividad se localiza un alto énfasis en las personas que se encuentran como empleados públicos dando un 50%, siendo una de las ocupaciones más solicitadas por las personas ya sea por su salario o por su seguridad laboral. Segundo se encuentran los empleados privados con un 26%, observando la falta de empresas privadas en el sector. Como personas independientes un 19% y en otros se encuentran a los estudiantes con un 5%.

Observando la figura N° 5 se determina que la población que ocupa más los servicios financieros y en especial las tarjetas de crédito son ciudadanos con una ocupación en el área pública, ya que para las entidades financieras son personas con ingresos fijos y remunerados mediante una entidad financiera siendo más fácil la cancelación del préstamo.

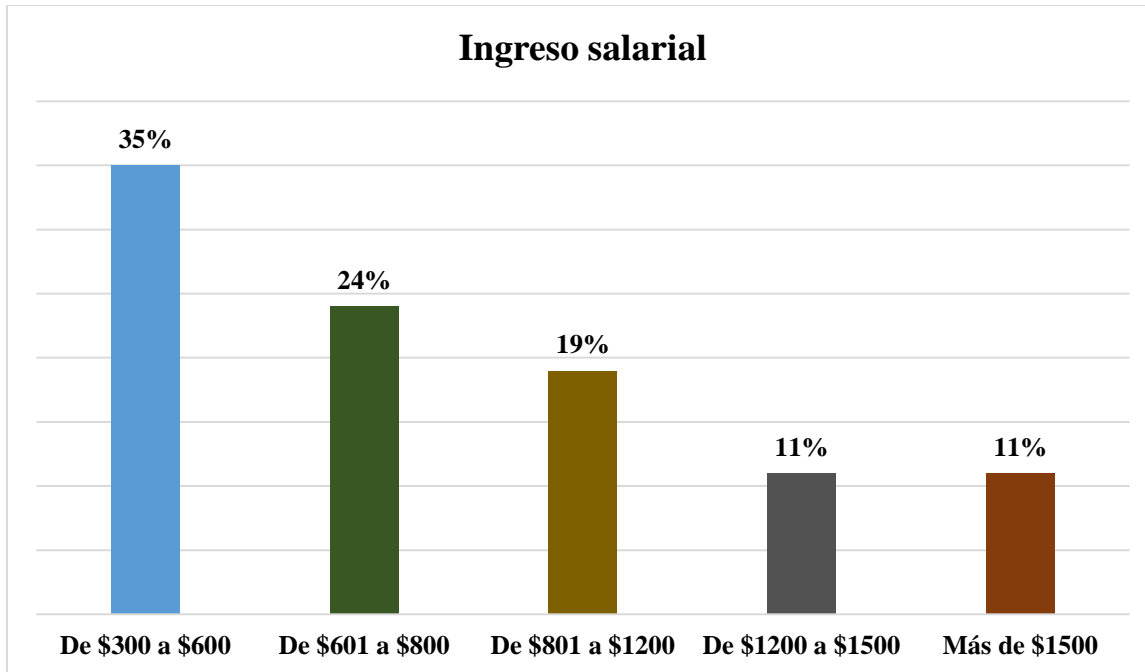


Figura 6. Remuneración
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados de la encuesta el porcentaje más alto de ingresos es el 35% indicando que en la mayoría de los tarjetahabientes sus ingresos varían de \$300.00 hasta los \$600.00 dólares. Esto se debe a que la mayor parte de los encuestados ganan entre el salario básico unificado y por ende sus ingresos no pueden ser más elevados. El 24% mencionaron que sus ingresos se encuentran dentro de \$601.00 hasta los \$800.00. Con un salario entre los \$801.00 a \$1200.00 se ha encontrado una población del 19%.

En unos casos sus ingresos son provenientes del trabajo independiente, becas estudiantiles, el arriendo de la propiedad o de trasferencias u otras prestaciones recibidas, las cuales en algunos casos la canasta básica familiar supera el monto de sus ingresos. Los ingresos monetarios personal se ha convertido en uno de los factores más importantes en los niveles de bienestar y en la situación socioeconómica de los hogares.

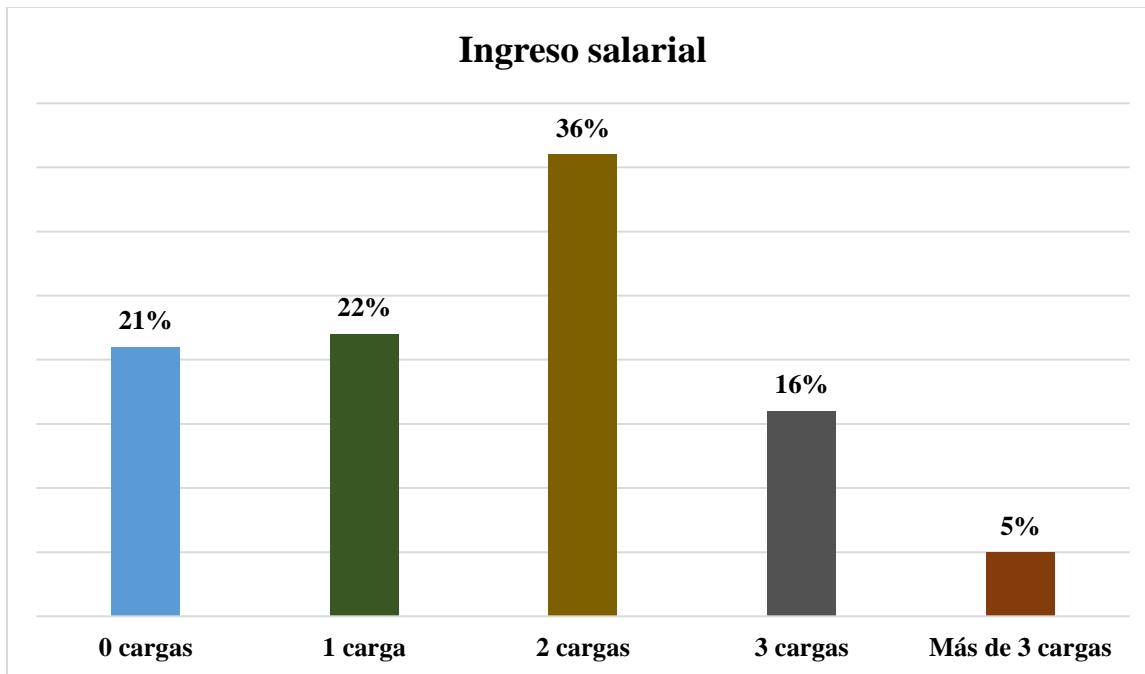


Figura 7. Cargas familiares
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Los ingresos monetarios como los gastos son un rol muy importantes de acuerdo a las cargas familiares que posean. En la figura N°7 se observa que el 36% tiene una cantidad de 2 cargas familiares, considerándose un tamaño medio al momento del consumo. Seguido se encuentra la variable que en su poder tienen una carga con un porcentaje del 22%, continuo a esto está la población que no tiene ninguna carga en su poder con el 21%. En la cuarta variable se encuentra los encuestados que tienen 3 cargas con un 16%, y por último están los que tienen más de 3 cargas con el 5%, encontrándose con más dificultades para cubrir todos los gastos que conlleva tener una familia numerosa ya que cada integrante tiene sus propias necesidades.

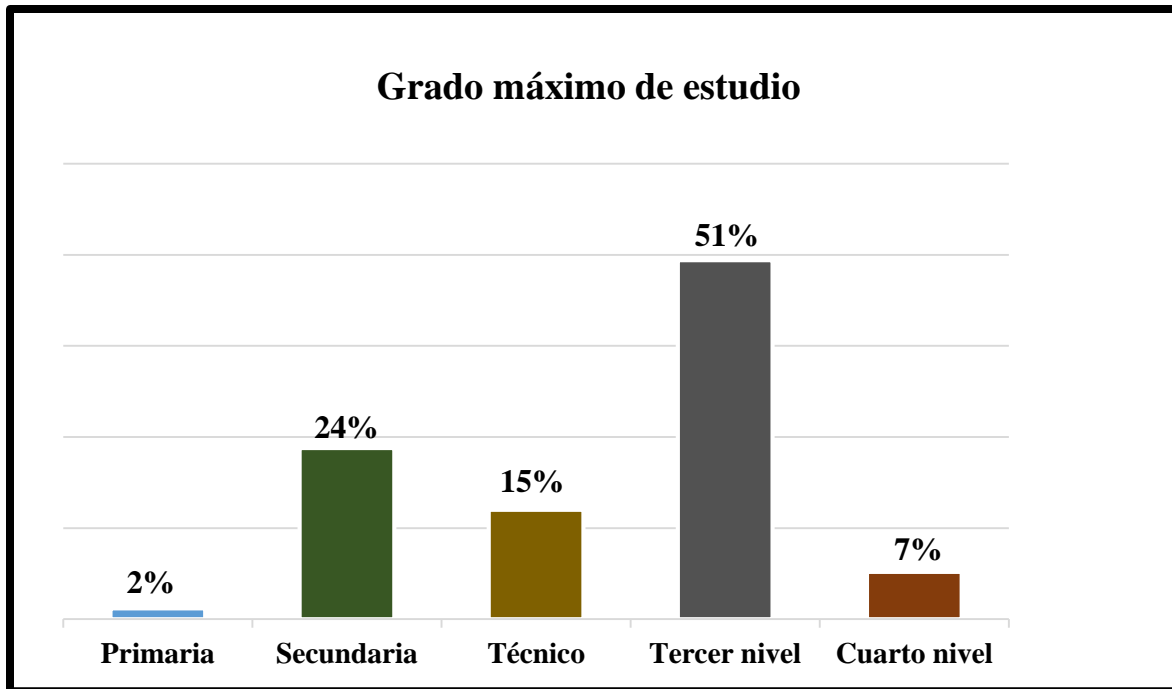


Figura 8. Instrucción
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Observando la figura N° 8 el grado de estudio de la población se puede observar que la mayor parte se encuentra preparada o en trayecto de alcanzar sus niveles superiores, ya que el 51% de las personas encuestadas han culminado su tercer nivel de estudio los cuales tienden a tener un trabajo más seguro y de esta manera poder cubrir los gastos que contrae la adquisición de una tarjeta de crédito, seguido del 24% correspondiendo con un estudio de nivel secundario. Así también se visualiza que el 15% de las personas han estudiado tecnologías, mientras que el 7% representa a usuarios con cuarto nivel de estudio. Encontrándose en la última posición las personas con primaria representadas con el 2%.

Información específica

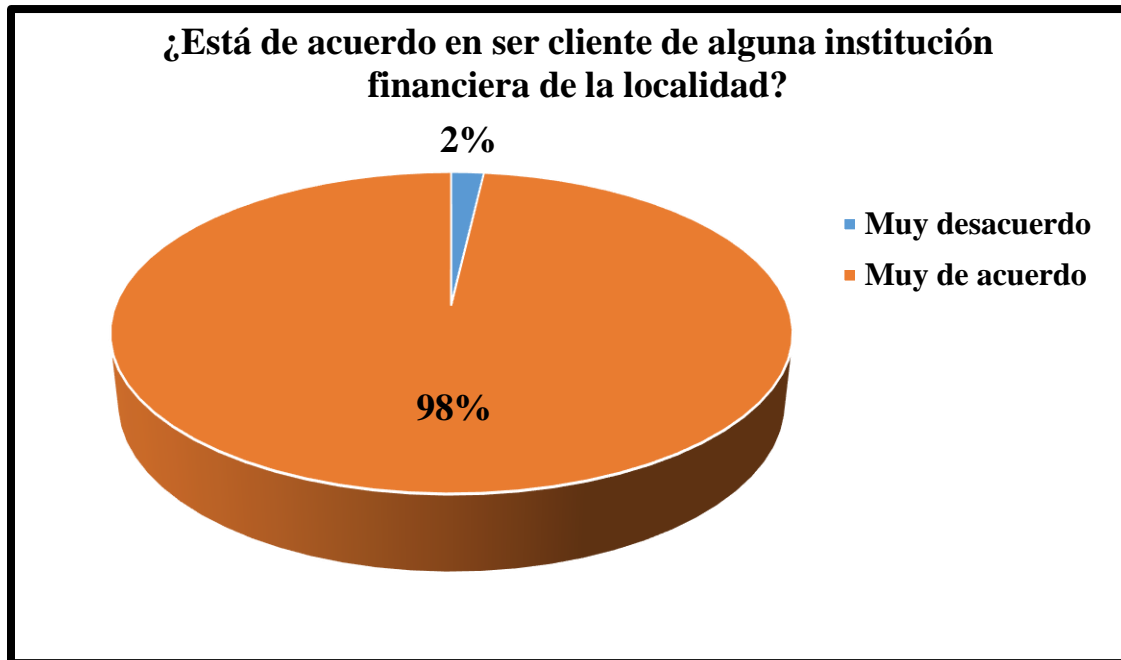


Figura 9. Clientes de las instituciones financieras
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Observando la respuesta de las personas de la ciudad de Loja de 20 años de edad en adelante, el 2% del total no se encuentran vinculados con ninguna institución financiera de la localidad, por motivo que no se ven atraídos por portar una cuenta disponible en alguna entidad ya sea por los tramites de apertura o por nula necesidad. El 98% de los encuestados son acreedores de una cuenta bancaria en una o algunas instituciones financieras de la ciudad, siendo habilitadas dichas cuentas por diferentes sucesos como el ahorro personal, como entidad de pago del trabajo, para préstamos financieros, seguridad, entre otras.

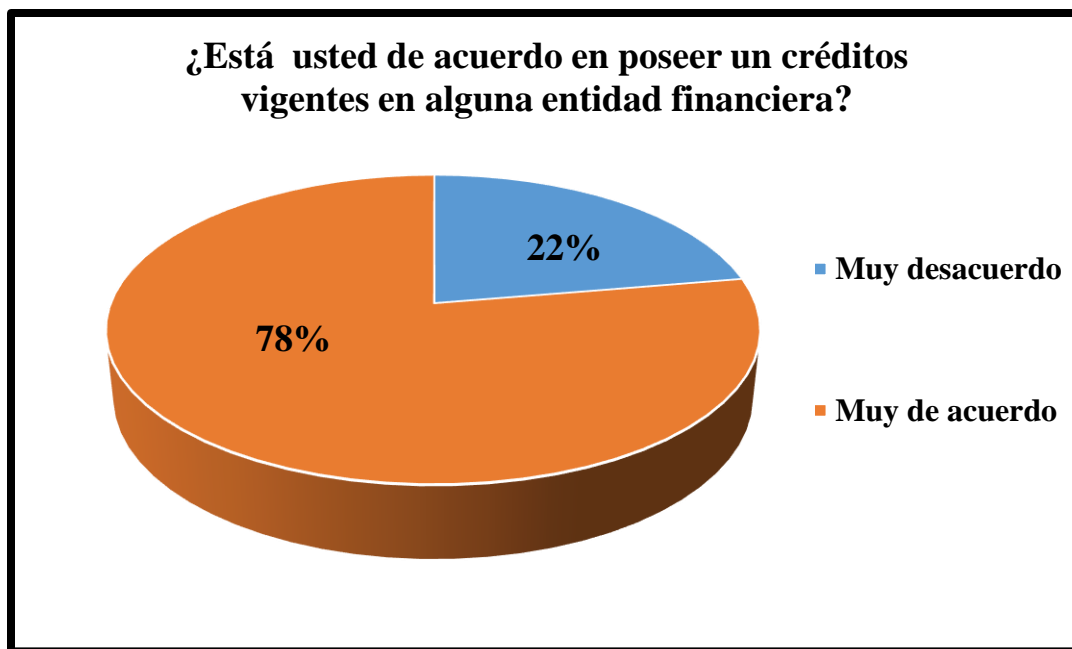


Figura 10. Crédito vigente
 Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Del 98% de los encuestados que afirmaron en la figura anterior, el tener una cuenta habilitada en alguna entidad financiera. El 78% de ellos menciona tener un crédito vigente en alguna entidad sea para consumo, emprendimiento, vivienda, estudios, alimentación, viajes, etc., observando el gran porcentaje de prestatarios la banca privada otorgo en el 2018 préstamos los cuales se encuentran estructurados con la cartera comercial correspondiéndole el 38,20% de participación, consumo prioritario el 33,79%, Inmobiliario 8,18%, Microempresa 6,27%, Productivo 8,45%, Educativo 1,61%, Consumo Ordinario 1,09% y Vivienda de interés público el 0,13%.

El 22% restante de la figura N° 10 mencionaron estar en muy desacuerdo con la pregunta demostrando no tener ningún crédito con alguna entidad ya sea por temor al endeudamiento o la nula falta de necesidad.

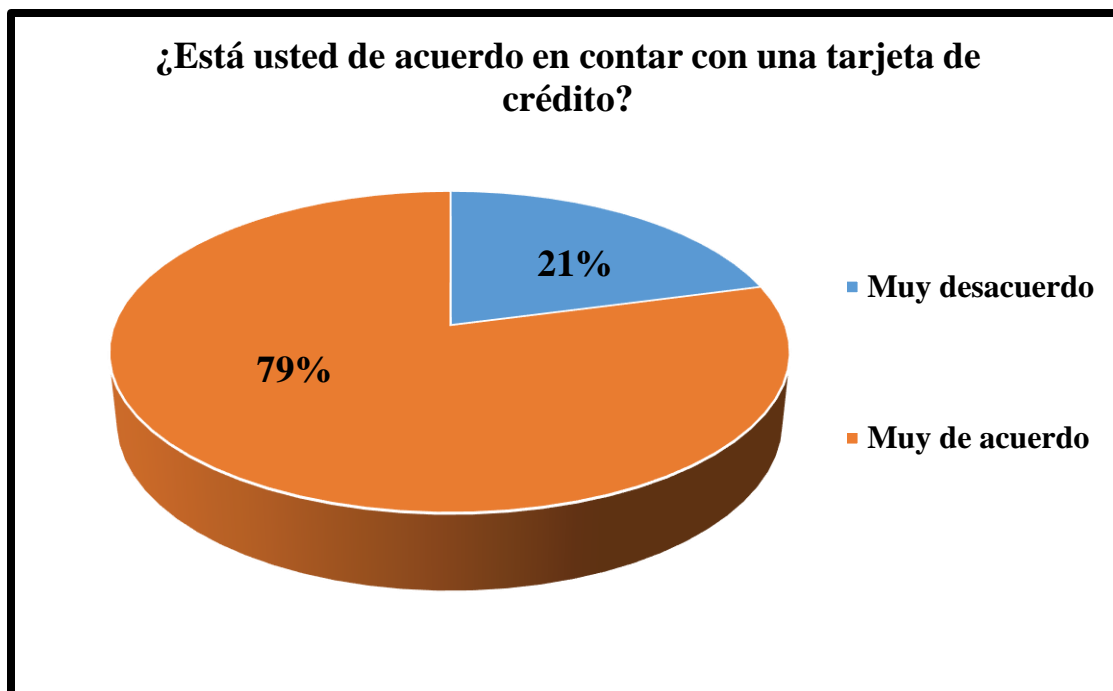


Figura 11. Posesión de tarjetas de crédito
 Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Del 78% de las personas que aceptaron tener un crédito vigente con alguna entidad financiera en la figura anterior. El 79% de los deudores encuestados tiene una tarjeta de crédito emitida por algún banco o cooperativa financiera de la ciudad de Loja, el 21% no cuenta con una tarjeta en su poder. Analizando el porcentaje de personas que tienen una tarjeta se podría decir que para adquirirla en alguna institución financiera no resulta difícil, siendo esta una ayuda para realizar transacciones comerciales con más comodidad, de esta manera se ha convertido en un sustituto idóneo a la ausencia de portar efectivo. Así mismo se puede adquirir bienes o servicios ya sea como crédito de consumo financiado mediante la tarjeta, adicional a esto la tarjeta cuenta con una facilidad de pago a las compras dependiendo de la capacidad de pago del cliente.

Observando la gran acogida que tiene la tarjeta de crédito se puede confirmar lo que menciona la Superintendencia de Bancos (2018), que se ha convertido en la más importante en participar como

sector económico en la cartera del 2018 obteniendo consumos por tarjeta de crédito un 22,80%, seguido del comercio al por mayor y menor con el 15,93%, consumo no productivo 13,41%, las industrias manufactureras 10,27%, vivienda no productiva el 8,17% y agricultora - ganadera 5,38%, entre las más importantes. Desacuerdo

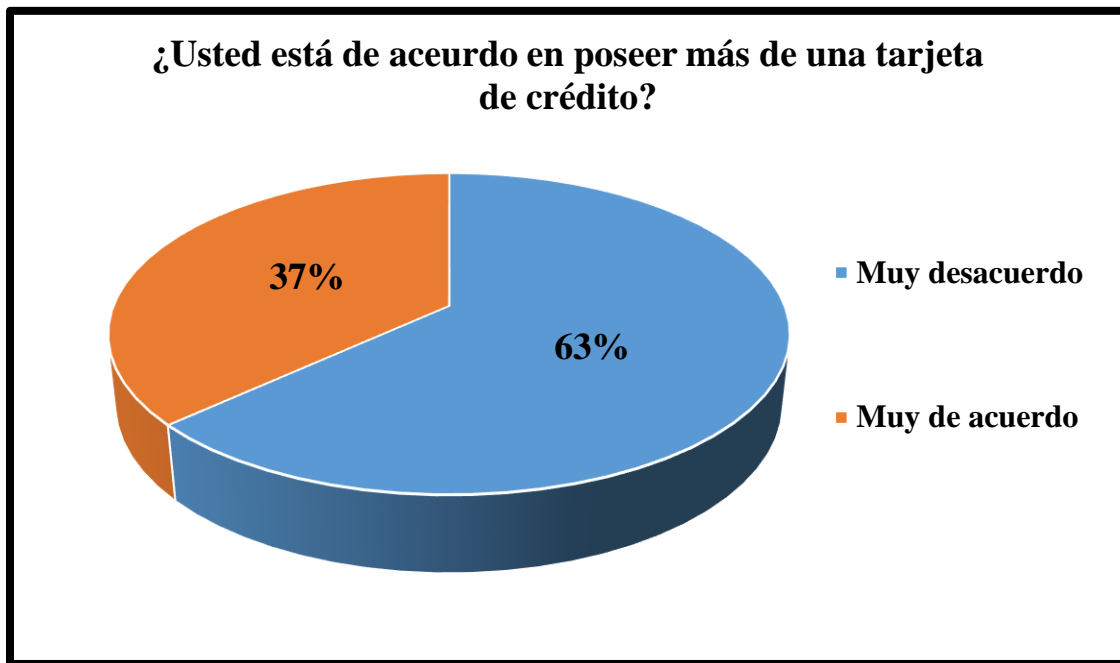


Figura 12. Posesión con más de una tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

De acuerdo al 79% de la figura anterior que mencionaron portar una tarjeta de crédito. El 63% manifestó no contar con más de una tarjeta de crédito aclarando verse conforme con una ya que cuanto mayor es la cantidad menor es el control. El 37% indica que tiene más de una tarjeta como medio de pago.

El motivo por el cual el porcentaje de personas que no poseen más de una tarjeta de crédito es elevado, porque existe un temor al sobreendeudamiento por morosidad hacia las entidades financieras, tras la crisis económica por la que paso el país los bancos y demás entidades

desarrollaron medidas para reducir la morosidad que se efectuó, reduciendo un 19,16% del año 2016 al 2018 a las tarjetas de crédito ya que eran una de las más elevadas en la cartera.

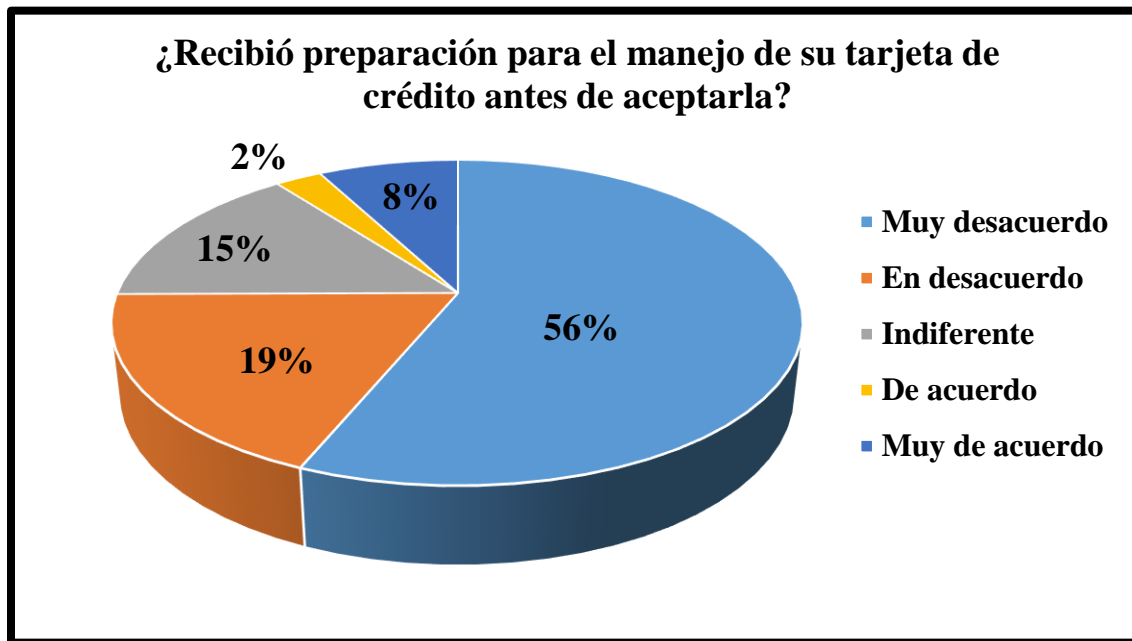


Figura 13. Preparación en el manejo de su tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Del total de los encuestados que poseen una o más tarjetas de crédito que manifestaron en la figura N°13. El 56% de los tarjetahabientes mencionaron un gran desacuerdo en recibir preparación para el manejo de su tarjeta de crédito antes de aceptarla, mientras que el 15% de tarjetahabientes confirmaron que han recibido una preparación incompleta sobre el uso de su tarjeta. Tan solo el 8% se siente muy de acuerdo con obtener una buena preparación previa a la entrega de la tarjeta.

Al encontrar la mayor parte de los tarjetahabientes con un déficit en el manejo, se observa las irregularidades que ejecutan provocando el endeudamiento o retiro de la tarjeta, adicional la irresponsabilidad de las entidades financieras en dar un producto sin darle indicaciones al consumidor se ha convertido en algo común ya que a la larga tiende hacer un punto a su favor. Son

pocas las instituciones financieras que dan la información completa y detallada para poder llevar un buen manejo de la misma.

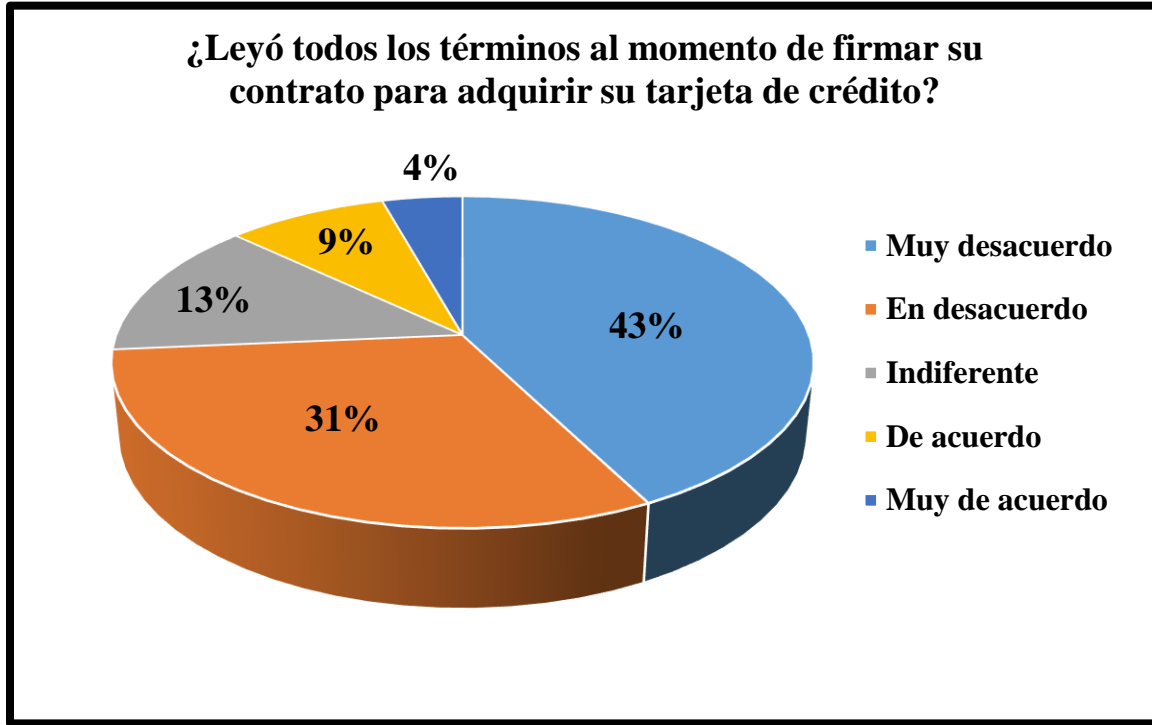


Figura 14. Leer términos al momento de firmar su contrato.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

El 43% que se observa en la figura N° 14 es de las personas que mencionaron no haber leído todos los términos antes de firmar su contrato para adquirir su tarjeta de crédito. El 31% indica de similar manera su poca o nula revisión al contrato. El 13% menciona haber leído indiferentemente el contrato, aclamando que tan solo ciertas hojas importantes ha revisado. Tan solo el 4% afirmó haber leído el contrato en su totalidad enriqueciendo sus conocimientos sobre los términos a favor y en contra que se expone al momento de firmar.

Este punto es muy importante por la cultura a lo que uno se expone a mediano o largo plazo, ya que es un factor primordial para evitar que las personas fallen al momento de manejar su tarjeta

por motivo que leyendo se informa de todas la cláusulas del contrato y si son convenientes para usted.

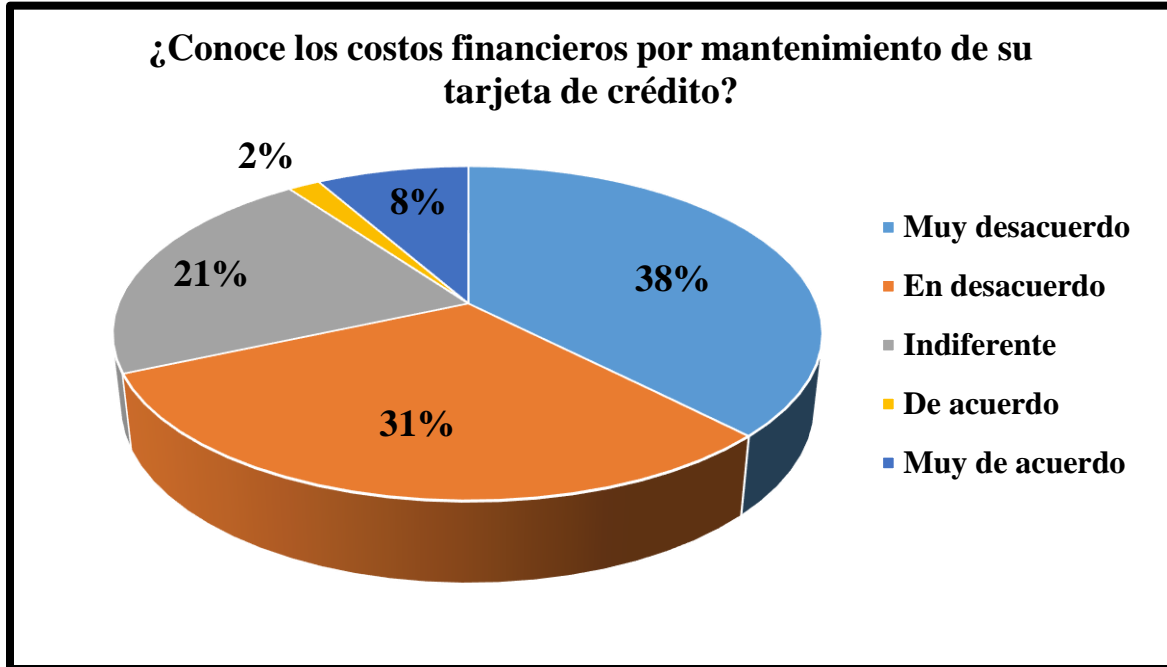


Figura 15. Costos financieros y de mantenimiento.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

De las personas que poseen tarjeta de crédito contestaron en muy desacuerdo 38% y en desacuerdo 31% dando un total de 69% en negativa con el desconocimiento de los costos financieros por el mantenimiento de su tarjeta. Un 21% menciona la indiferencia del poco conocimiento de los costos de dichas tarjetas y restando, tan solo el 2% está de acuerdo al igual que el 8% que afirmó en su totalidad en conocer los costos de mantenimiento que contraen al tener una tarjeta de crédito.

El desconocimiento de los montos a cancelar por el mantenimiento se ha convertido en uno de los principales puntos de fracaso ante el incorrecto manejo de las tarjetas. Los costos de mantenimiento varían de acuerdo de acuerdo al monto diferido o periodo, las tasas referenciales que se cancelan se encuentran establecidas por el mercado.

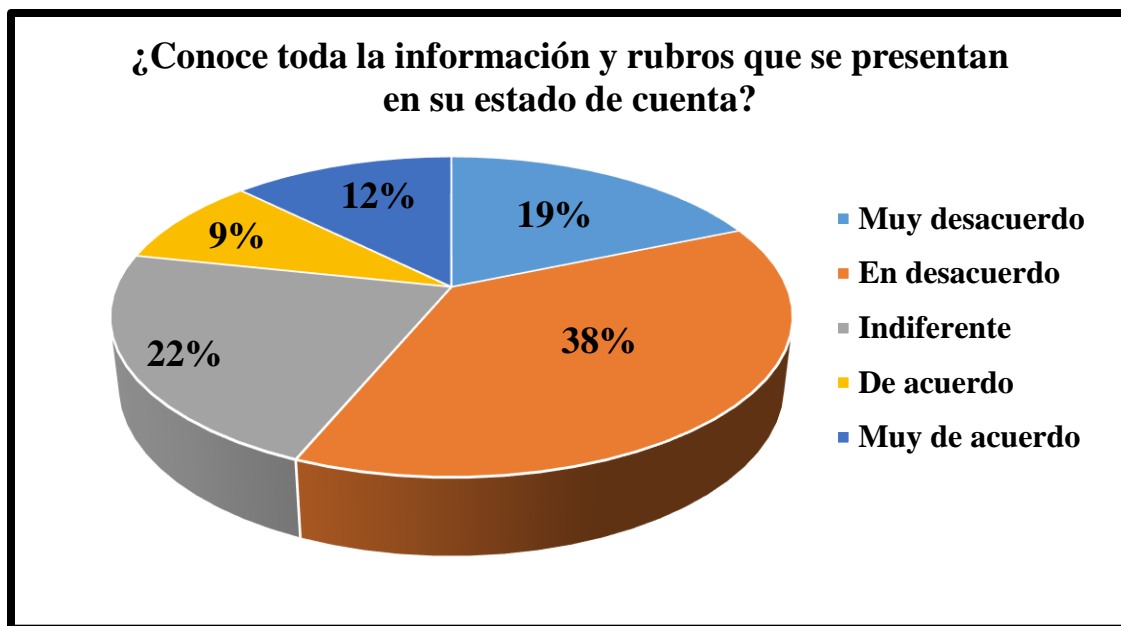


Figura 16. Información y rubros del estado de cuentas.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

En la figura N°16 se visualiza que el 38% corresponde a la mayor parte que respondieron no conocer la información y rubros que se presentan en sus estados de cuentas, es decir se une con el 19% de los que contestaron estar en muy desacuerdo se llega a un 57% en el desconocimiento que evidencia el problema. Existe un 22% de las personas que tienen tarjetas de crédito que se consideran indiferentes en todo lo que se encuentra en los rubros de sus estados de cuentas. Un 12% mencionan estar muy de acuerdo en conocer todas las secciones que se muestran.

Viendo el déficit de conocimiento en la información y rubros de las tarjetas existe un gran vacío en el tema de los pagos mínimos o mayor al mínimo, aclarando si el tarjetahabiente ha realizado un pago mínimo o mayor al mínimo, dentro de la fecha máxima de cobro, se aplicará interés sobre el saldo del capital pendiente de cancelación corriendo desde la fecha máxima de pago o del saldo rotativo desde la fecha de inicio del corte.

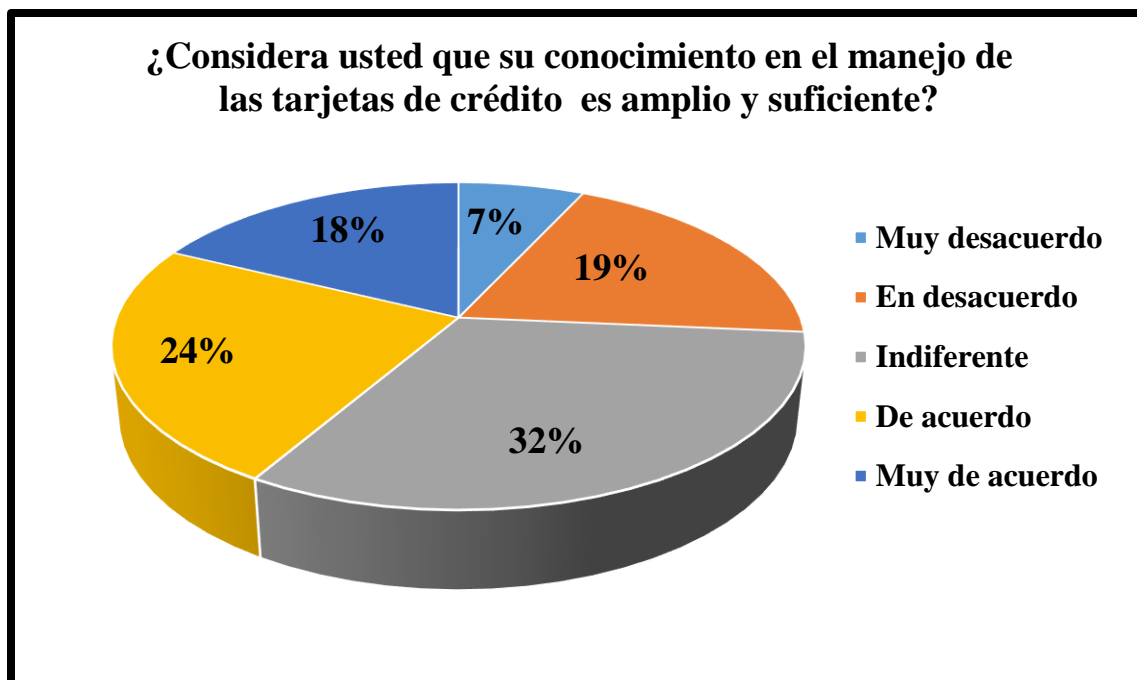


Figura 17. Conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

La mayor parte de los tarjetahabientes que representa el 32% de la figura N° 17 respondió estar con medias bases en el nivel de conocimiento ante el uso de las tarjetas. El 24% manifestó tener una amplia noción en el manejo de la misma, y tan solo un 7% aceptó una decadencia casi completa en relación a la administración de la tarjeta. Viendo uno de los mayores problemas de los tarjetahabientes el manejo de las promociones que tendrían con la tarjeta como también las ventajas que el banco ofreció por poseerla, lo cual se les ha complicado al momento de utilizar los beneficios porque una negligencia resultaría contraproducente.

Los propietarios de las tarjetas de crédito tienen como cultura tener una base mínima para el manejo de la tarjeta ya que creen que es suficiente para movilizarla sin estar informado en su totalidad de todo lo que conlleva al adquirirla, como los intereses, el consumo mínimo o las comisiones que son eludibles si se posee la tarjeta adecuada.

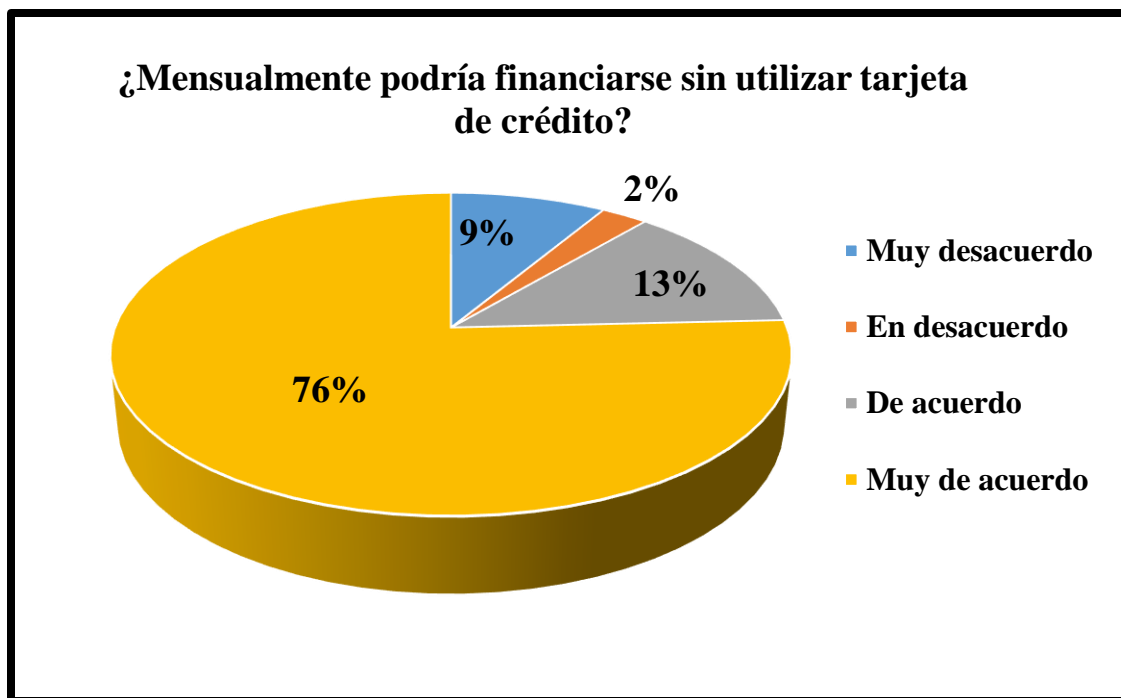


Figura 18. Financiamiento sin el uso de tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

De los encuestados que confirmaron tener una tarjeta de crédito, el 76% mencionaron estar muy de acuerdo en que pueden subsistir sus gastos mensuales sin utilizar una tarjeta de crédito, ya que la mayoría de los encuestados aseguraron que el uso de la misma iba dirigida para casos emergentes. Solo un 9% se ve obligado a utilizar la tarjeta perennemente para cubrir los gastos que se presentan a lo largo del mes como los gastos prioritarios los cuales pueden ser servicios básicos, alimentación, salud, entre otros.

Las tarjetas de crédito son una herramienta útil de acuerdo al uso que se le de para financiar siempre y cuando se utilice de forma responsable y organizada, ya que el mal uso conlleva a una deuda que se puede ir postergando mes a mes hasta llegar a un máximo del sobreendeudamiento de esta manera entrando a la central de riesgos.

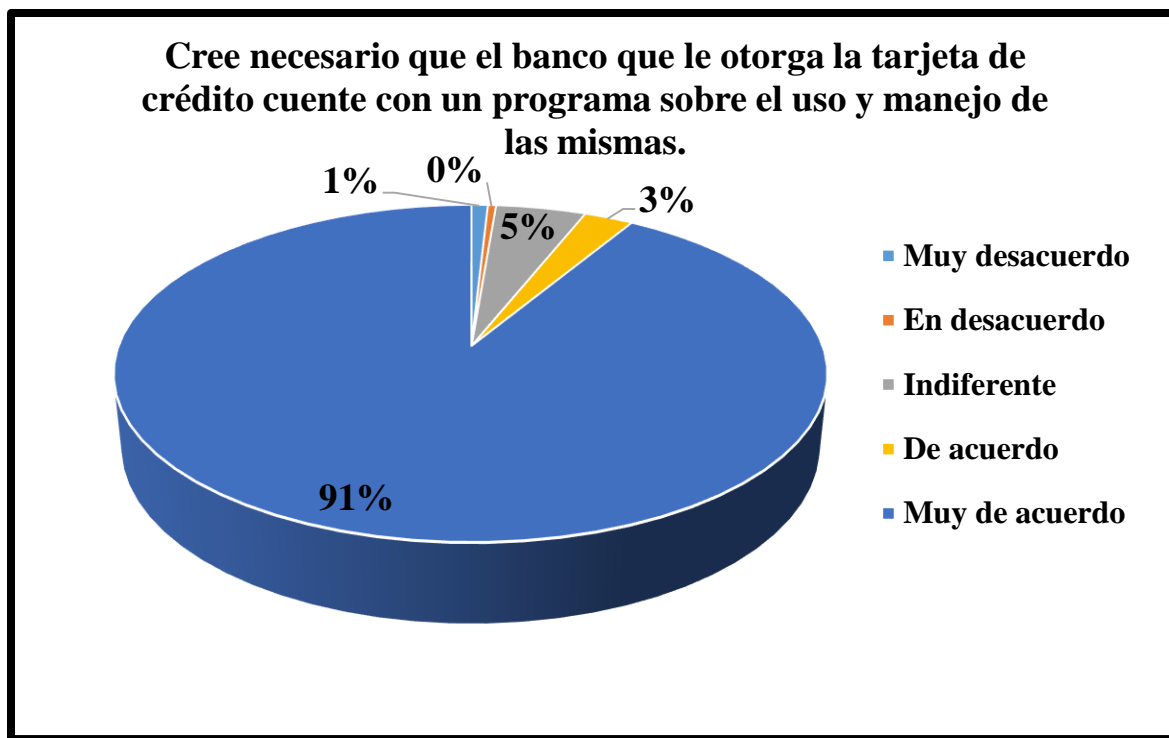


Figura 19. Programa sobre el uso y manejo.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Los consumidores de las tarjetas de crédito mencionaron un 91% aceptando que es necesario que las entidades financieras que otorgan cuentas con un programa educativo del uso y manejo de las mismas, mientras que el 5% menciona estar indiferente dándole poca importancia a una preparación del manejo de la misma. El 1% se ve en desacuerdo con un programa del uso y manejo manifestando que puede ser un tiempo perdido o el no disponer con el tiempo para estar presente en la charla.

La cultura de los tarjetahabientes y la falta de conocimiento en el manejo son muy evidentes, por ellos mencionan la mayoría que concurren cursos cortos o talleres del manejo de la misma para cambiar sus hábitos y mejorar su manejo.

Tabla 12*Resumen del segundo objetivo*

Información general	<p>El 54% de los encuestados fueron de género femenino, y el 46% masculino, de ellos el 51% se encontraban casados en su estado civil, de igual manera el 36% menciona tener dos cargas filiales. La edad de los encuestados fue en su mayoría entre los 20 hasta los 50 años declarando el 51% tener un grado de estudio de tercer nivel. Entre empleados públicos y privados se llega a un total de 76%, los cuales un 35% manifiestan poseer unos ingresos remunerales entre los \$300 a \$600.</p>
Información específica	<p>Observando los resultados de la encuesta en el punto de la cultura financiera se analiza que existe una población pobre en conocimiento en el área de las finanzas y más aún en el manejo y control de la tarjeta. La investigación ha arrojado información concreta como la del 78% de la muestra tiene en su poder un préstamo otorgado por alguna entidad financiera. El 79% de las personas que poseen un préstamo lo han obtenido mediante la tarjeta de crédito.</p> <p>El desconocimiento al momento de adquirir la tarjeta y la falta de preparación por parte de la entidad emisora ha llegado a ser fundamental hacía la mayor parte de los tarjetahabientes, teniendo un mal manejo de la misma. Incrementando la falta de ética por parte de las entidades financieras al instante de no dar la información del contrato estipulado, tan solo el 4% ha leído en su totalidad al momento de la adquisición. Adicional existe un desconocimiento en los costos financieros de la tarjeta, la información y rubros que se presentan en los estados de cuentas, manifestando un 91% de personas que existan programas sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito.</p>

Fuente: Encuesta aplicada.

Uso e importancia

Para deducir el manejo de las tarjetas de crédito en los tarjetahabientes se ha tomado como referencia a las siguientes preguntas.

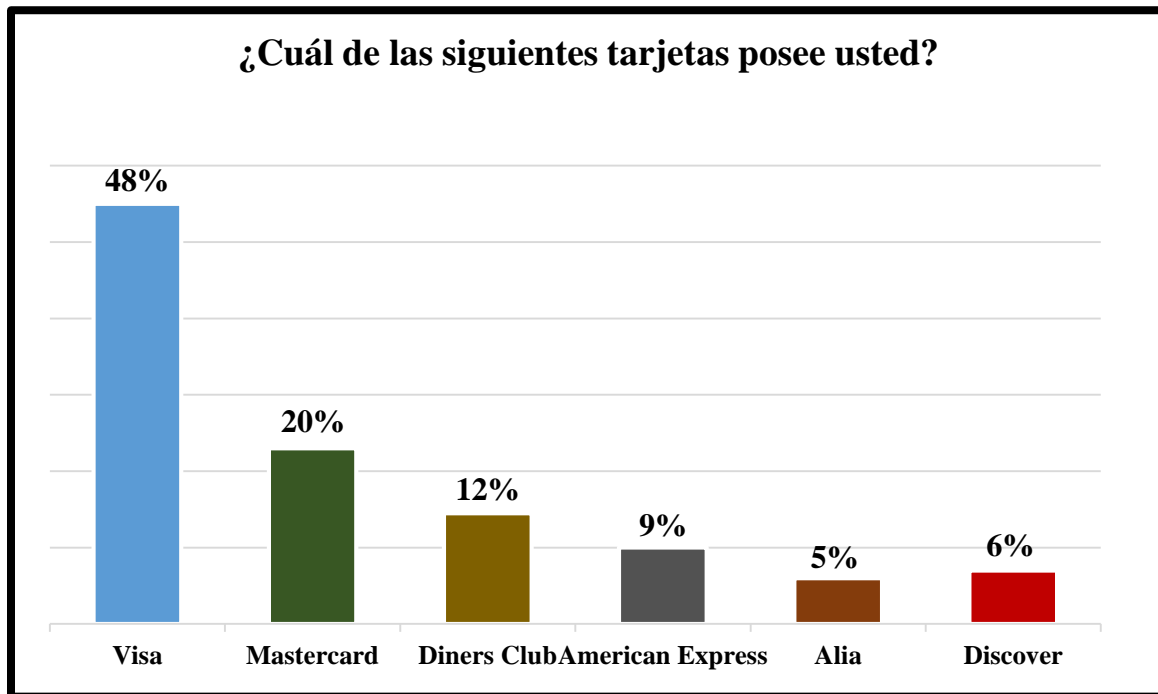


Figura 20. Posesión de las marcas.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

De los encuestados que mencionaron tener una o más tarjetas de crédito el 48% menciono poseer una tarjeta de marca visa. En segundo lugar se encuentra la marca Mastercard con un 20% de personas que la utilizan seguido con un 12% de la marca Diners Club, en cuarto lugar esta American Express con el 9%, en los últimos lugares tenemos a Discover con un 6% y a Alia con el 5%.

Siendo visa la más pronunciada por los tarjetahabientes encuestados se deduce que tiene más aceptación ante el público lojano. La Superintendencia de Bancos (2015), menciona que se encuentra tarjeta visa en la mayoría de entidades financieras como los son Banco del Austro, Banco

Bolivariano, Banco Internacional, Banco de Loja, Banco de Machala, Banco Produbanco, Banco del Pichincha, Banco Solidario, Pacificard, e Interdin.

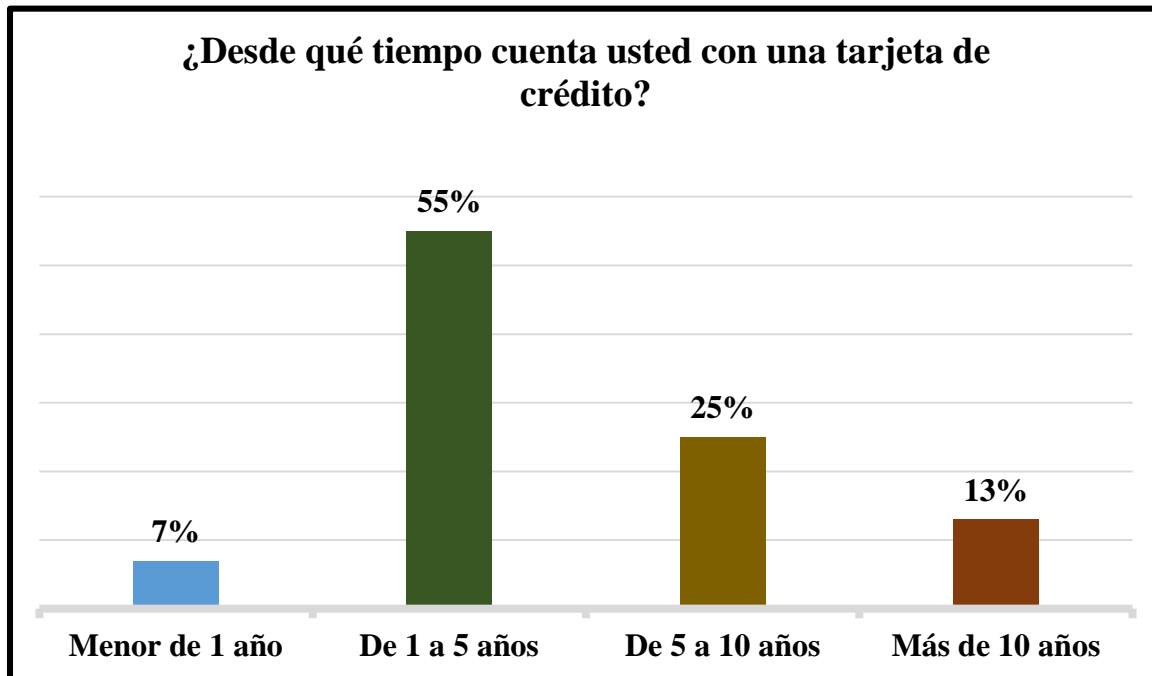


Figura 21. Tiempo a poseer la tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

De la información recabada, en la figura N° 21 refleja que el 55% es el mayor porcentaje registrado el cual le pertenece a las personas que han poseído una tarjeta de crédito entre el lapso de 1 año a 5 años, el 25% son los tarjetahabientes que han sido acreedores al dinero plástico entre 5 años a 10 años, también se verifica que el 13% es para las personas que lo han obtenido ya más de 10 años, quedando la población de menos de 1 año con un porcentaje de 7%.

Observando que los tarjetahabientes la ocupan en su mayoría entre uno a cinco años, por motivo que se encontraron atraídos por las ofertas o la facilidad de obtener un producto o servicio por medio del internet o en supermercados, sin constatar su capacidad de pago.

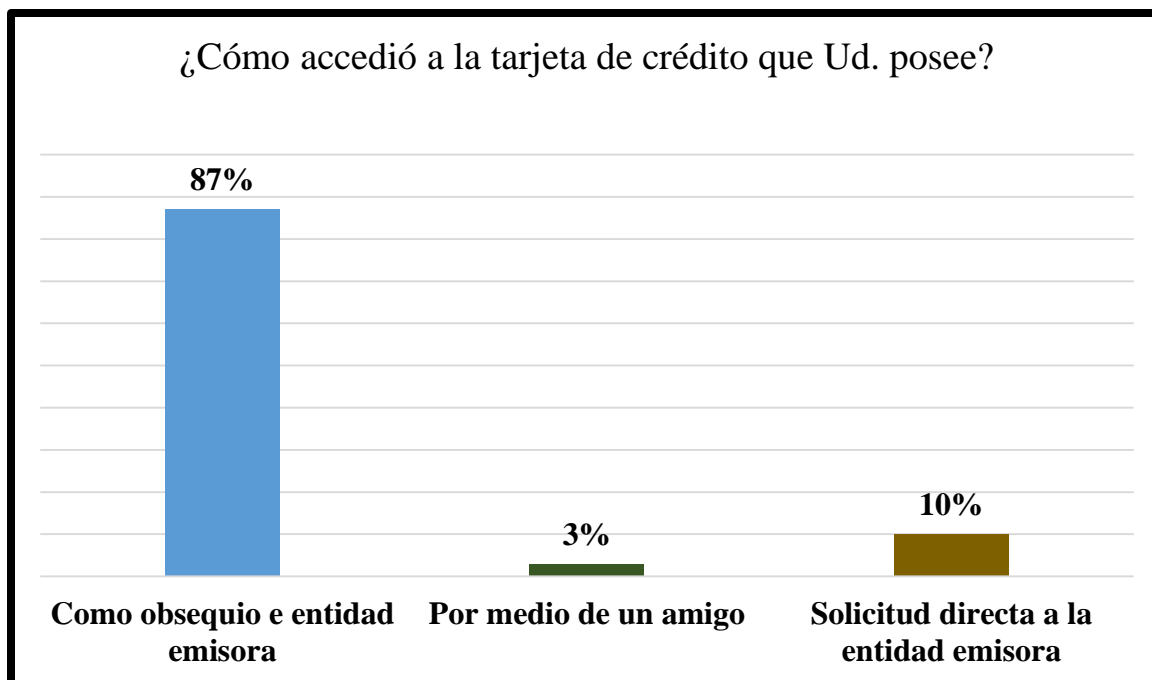


Figura 22. Método de adquisición de la tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

De acuerdo a la figura N°22, la mayor parte de los encuestados menciona con un 87% haber accedido a la tarjeta de crédito como obsequio de la entidad emisora, el 10% lo obtuvo por medio de una solicitud directa a la entidad emisora, ya sea por afinidad de apoyo a ese establecimiento, necesidad de financiamiento o por vanidad propia. Tan solo el 3% fue por recomendación de un amigo o familiar.

Las entidades emisoras se han encargado de atraer clientes por medio de correos o llamadas directas a sus usuarios incentivándolos a la adquisición de una tarjeta de crédito para sus consumos personales o de inversión. Al dar una gran facilidad para adquirir los clientes tienden aceptar sin ver lo que conlleva a lo largo del tiempo.

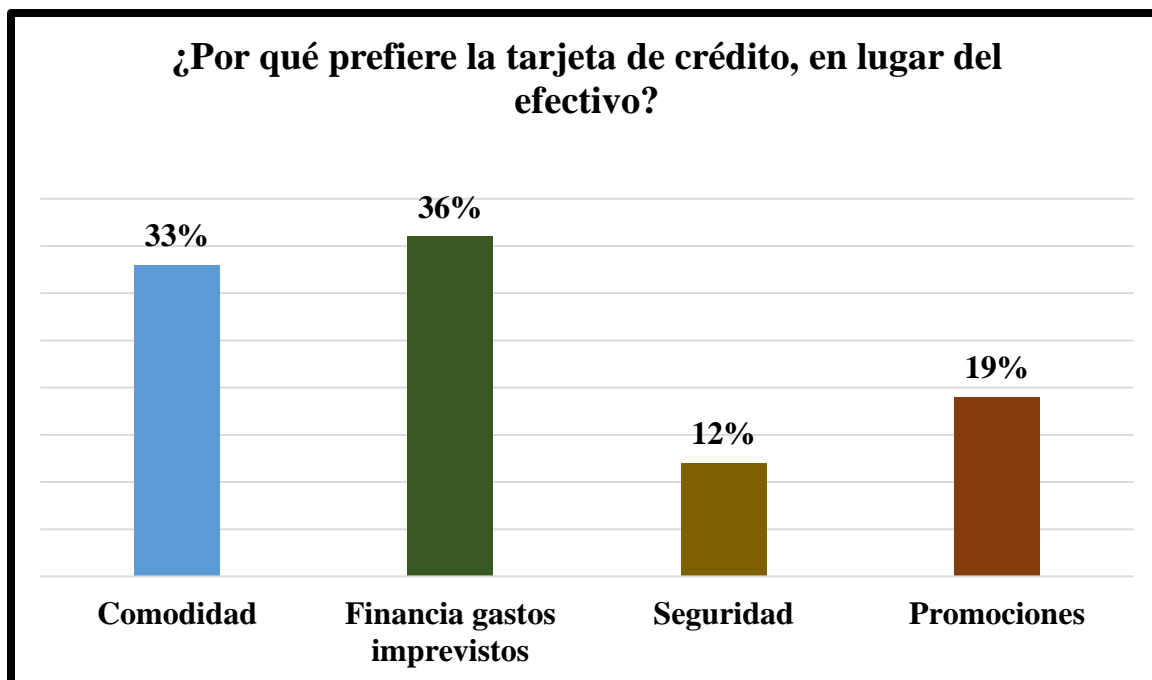
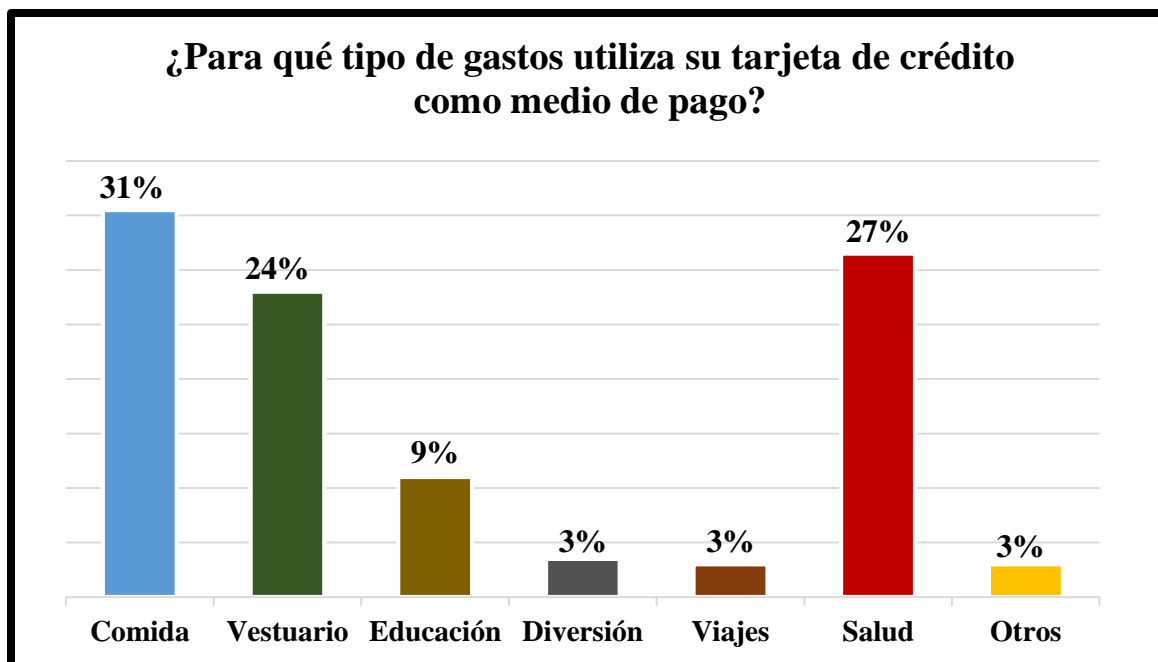


Figura 23. Favoritismo entre tarjeta de crédito al efectivo.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Los principales motivos por los que poseen una tarjeta de crédito los tarjetahabientes son con el 36% para el financiamiento de gastos imprevistos como la medicina, pagos en línea, trasferencias electrónicas entre otras, de esta manera evitan hacer préstamos cortos y de poca cantidad. En segundo se encuentra el 33% que afirman preferir por comodidad ya que es fáciles para cancelar en establecimientos como micro-mercados, farmacias, restaurante, etc. En los últimos lugares se encuentran el 19% que consumen por las promociones al poseer como medio de pago, encontrándolo habitual en los centro comerciales. El 12% en seguridad por miedo a la delincuencia en la ciudad o para evitar la pérdida del efectivo.



*Figura 24. Gastos que cubre con la tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.*

Interpretación:

Se puede determinar que los gastos más comunes de los usuarios de las tarjetas de crédito van dirigidas en primer lugar al rubro de la alimentación con un 31% ya que es fácil para manejar en los micro mercados y restaurantes, luego se encuentra el rubro de la salud con el 27% mencionando que las cadenas de farmacias tienen promociones cuando se cancela con tarjetas de crédito. En tercer lugar se encuentra el parámetro del vestuario y calzado con 24% ya que cada día hay más tiendas de vestimenta que poseen el servicio de P.O.S. (Point of Sale). En cuarto se encuentra la educación con el 9% utilizándolo para cursos, talleres educativos y equipos de oficina. El 3% de los tarjetahabientes la utilizan para la diversión como son las salidas a lugares recreativos; cines, lugares de juegos, salidas nocturnas entre otras. Con el mismo porcentaje se encuentra el parámetro de viajes ya que no se realiza continuamente pero las aerolíneas suelen tener promociones al cancelar con dicho medio, de similar manera el parámetro Otros tiene un porcentaje del 3% que es ocupado en su negocio como inversión.

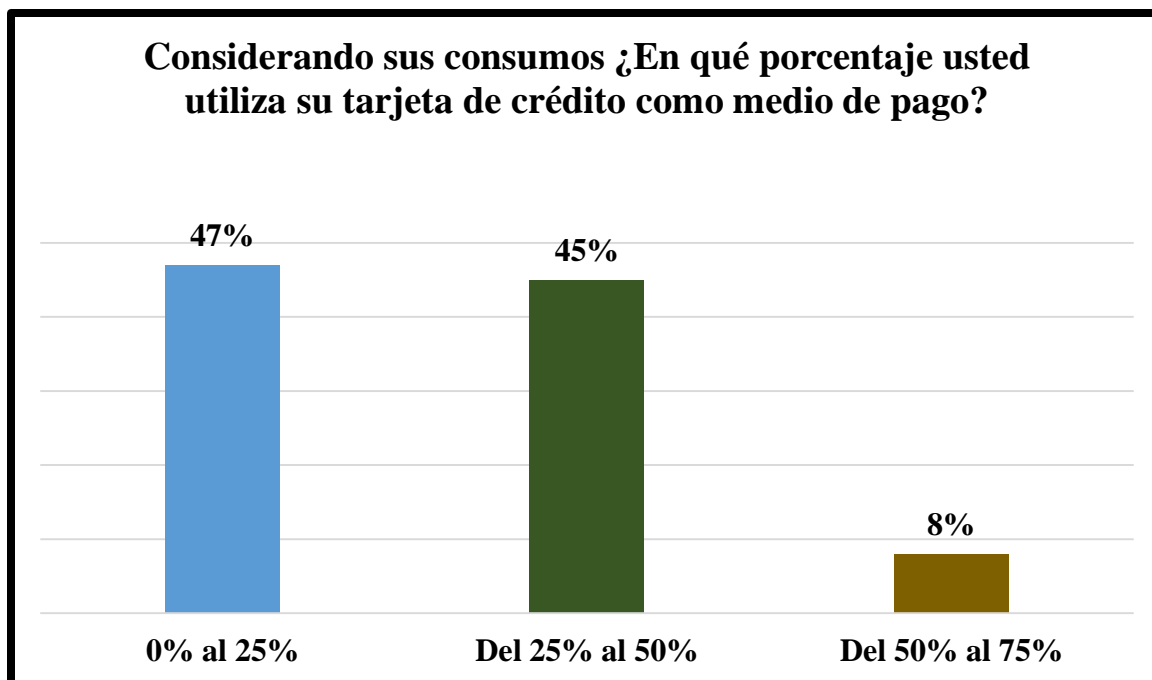


Figura 25. Promedio de consumo de la tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

En la figura N°25 se observa que han mencionado el 47% que ocupan tan solo hasta el 25% en el mes, utilizando este medio solo en gastos imprevistos como también en promociones. En segundo lugar se encuentra el 45% referente de las personas que la ocupan entre el 25% al 50% en el mes como los gastos de alimentación, farmacéuticos, educación entre otros, y en el parámetro del 50% al 75% de ocupación en el mes en consumos se encuentra un 8% de personas ocupando su tarjeta para la mayoría de los gastos. Siendo así que ninguna persona ocupa entre el 75% al 100% la tarjeta de crédito para financiar en su totalidad todos sus gastos en el mes, convirtiéndose en una persona totalmente dependiente de la tarjeta.

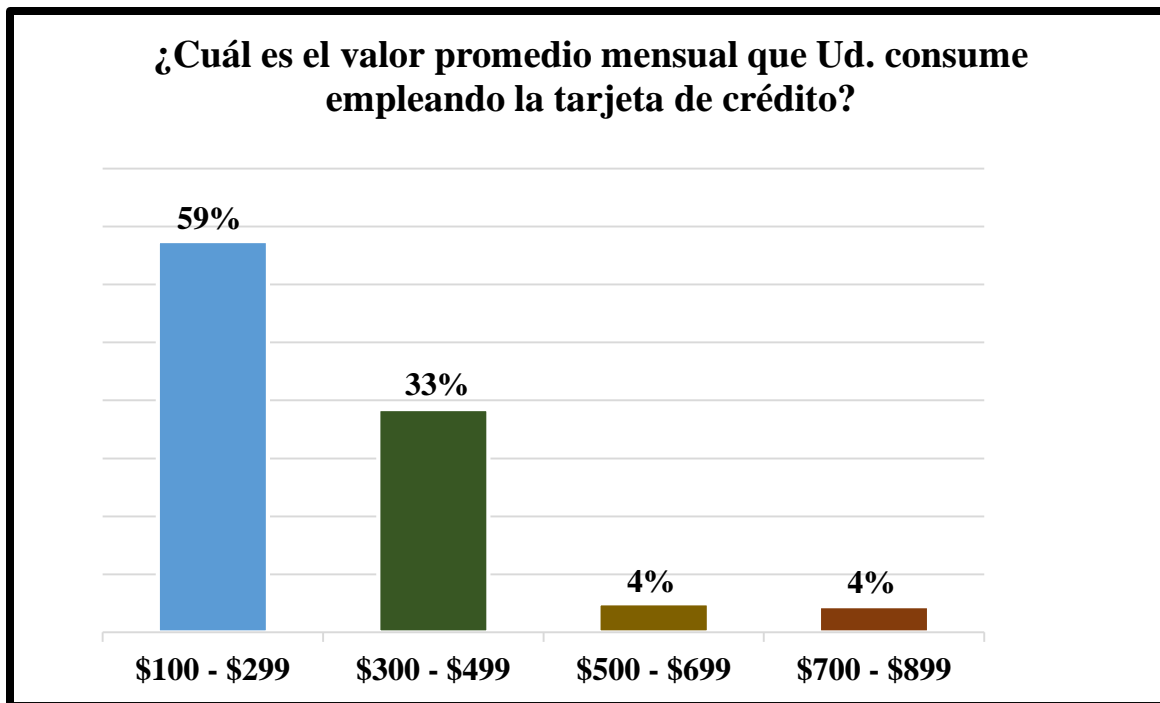


Figura 26. Cantidad montaría de consumo con la tarjeta de crédito.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Como se visualiza en la figura N° 29 el 59% de la población cancela mensualmente un valor entre \$100.00 hasta los \$299,00 dólares siendo un valor cómodo para poder cancelar sin ningún problema con los ingresos que poseen cada tarjetahabiente. Como segundo se encuentra el 33% de los tarjetahabientes que consumen entre los \$300,00 hasta los \$499,00 dólares manifestando en algunos de los casos que cancelan mayor parte de sus gastos como es alimentación y arriendo de la vivienda, en últimos lugares está el 4% con los que consumen entre los \$500,00 hasta los \$699,00 dólares y de similar manera el otro 4% se encuentran los consumidores entre los \$700,00 hasta los \$899,00.

El consumo es muy importante ya que se puede ver de acuerdo a sus ingresos si tienen el saldo suficiente para poder cubrir la deuda sin entrar a un sobreendeudamiento, las personas que tienen una tarjeta de crédito se ven más a la expectativa de las promociones que existen a lo largo del año

como por ejemplo el Black Friday el cual cancelaron un 58% en tarjetas de crédito mientras que el 7% lo realizaron en efectivo sin importar sus ahorros o ingresos.

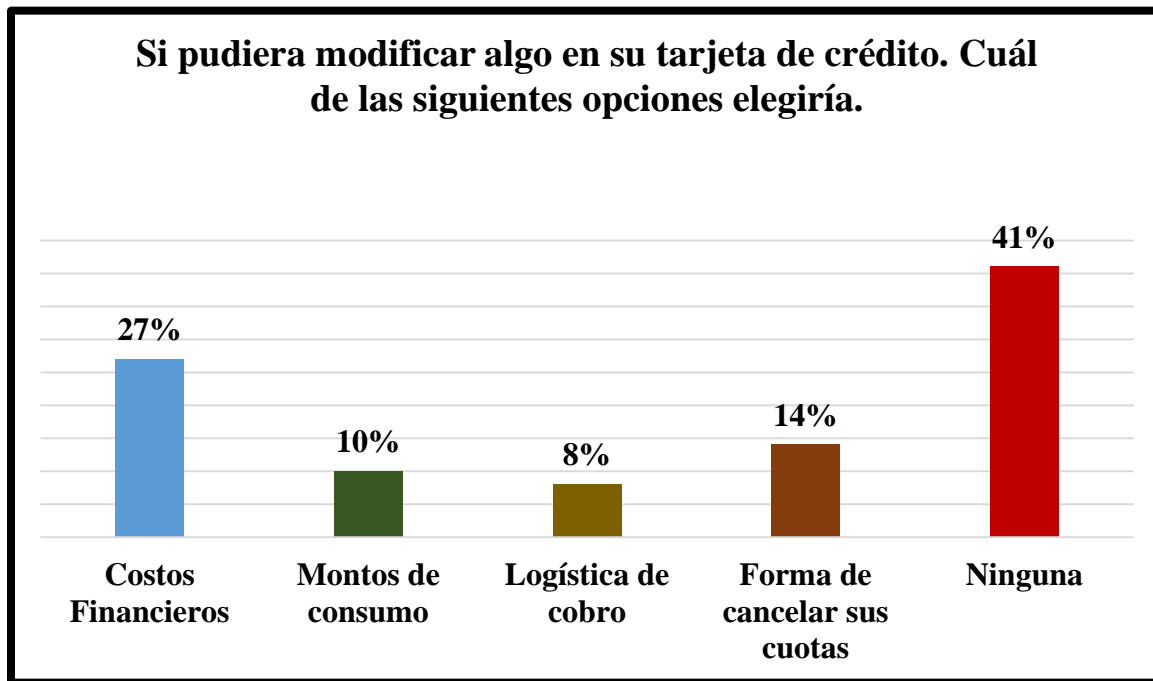


Figura 27. Opciones a modificar.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

Las personas con tarjeta de crédito que fueron encuestadas manifiestan el 41% no tener ninguna opción a modificar algo de su tarjeta, viéndose conforme en su totalidad con su funcionamiento, el 27% menciona modificar los costos financieros de la tarjeta ya que en ocasiones sienten que son elevados los interés a cancelar, como también el costo mínimo por poseerla. El tercer parámetro que más fue pronunciado por las personas encuestadas son las formas de cancelar sus cuotas con el 14% ya que tienen inconvenientes con los pagos por motivo que los intereses varían de acuerdo al tiempo que va transcurriendo, en cuarto lugar están los montos de consumo con el 10% manifestando que son restringidos con un monto bajo, de esta manera no pueden adquirir los productos que tienen un más elevado del monto que es asignado. En último lugar tenemos la

logística de cobro con el 8% pidiendo dar más información de la forma de cancelar las tarjetas de crédito.

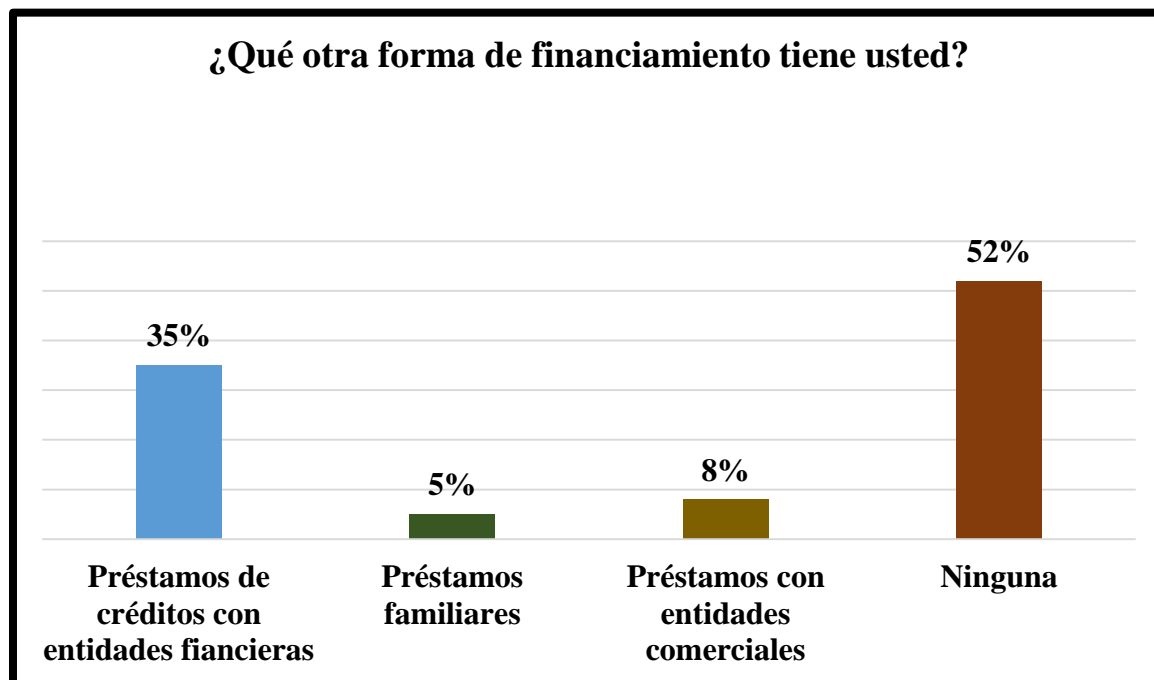


Figura 28. Otros medios de financiamiento.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía lojana.

Interpretación:

En la figura N°28 se menciona las formas de financiamiento que tienen aparte de las tarjetas de crédito los tarjetahabientes, el 52% no tener ningún otro método de financiamiento, siendo por completo su financiamiento las tarjetas, un 35% alude tener otro tipo de financiamiento siendo el de préstamos con entidades financieras, ya que los montos solicitados son elevados como para requerir a las tarjetas, en tercer puesto están los préstamos con entidades comerciales con el 8% aludiendo pedirlos por la facilidad de pago o montos que no puede cubrir la tarjeta. Y por último los préstamos familiares con el 5% los cuales son solicitados para evitar el interés que piden las entidades financieras o comerciales al adquirir algún préstamo.

Tabla 13

Resumen del tercer objetivo

	<p>Prestando atención a los resultados de la encuesta en el punto del uso y la importancia que le dan se analiza que existe un mal manejo de la tarjeta para el área que va destinada. El 87% de los tarjetahabientes han obtenido la tarjeta como obsequio de la entidad emisora, siendo esto un punto a tratar por el cual la duración de posesión en su mayoría es de uno a cinco años, ya que la obtienen por atracción de la facilidad de obtenerla sin analizar las responsabilidades que contrae.</p>
Uso e importancia	<p>El 36% de los tarjetahabientes prefieren las tarjetas por el financiamiento de los gastos imprevistos como a su vez por la comodidad que contrae el 33%, el promedio de uso esta ente el 0% al 25% con el 47% seguido de un 45% que es utilizan entre un 25% a 50%, en sus consumos mensuales se encuentran la alimentación con el 31%, salud con el 27%, vestuario con ek 24%, entre otros.</p> <p>El valor promedio de los gastos se encuentra con un 59% entre los \$100 a \$299 Los gastos entre \$100,00 a \$300,00.</p> <p>La mayor parte de usuarios de la tarjeta se sienten conformes con el uso que le dan no creen que es necesario alguna modificación y tampoco se sienten atraídos por otro medio de financiamiento.</p>

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis del estudio

La capacidad de análisis del ser humano es uno de sus más grandes talentos, siendo el proceso de dividir un tema complejo o sustancia en partes más pequeñas para obtener una mejor comprensión de el, con el fin de conocer sus fundamentos, bases y causas procedentes.

Las tarjetas de crédito tubo su inicio en el año 1949 de la mano de Frank McNamara, 19 años después la empresa Diners Club incursiono introduciendo las tarjetas de crédito en el mercado ecuatoriano, manteniéndose en un estado de crecimiento hasta el periodo 2015 – 2016, donde la crisis nacional afecto notablemente el crecimiento del número de tarjetas de crédito, reduciendo el saldo total un -2,69%, y desarrollando la morosidad un 16%. Como medida de salvaguardia el presidente delegado de dicho periodo motivo a los ciudadanos al uso de la tarjeta, dando así un resultado positivo para la evolución de las entidades financieras como los consumidores.

El comportamiento de la tarjeta de crédito en el ámbito social se encuentra más afines a aquellas personas cuyos ingresos mensuales son estables, con un buen respaldo crediticio y un estudio medio alto. De esta forma se ha convertido en una de las formas de financiamiento más accesible, ya sea por su facilidad de adquisición o facilidad de empleo. Adicional gran cantidad de negocios han incrementado la alternativa de P.O.S. ya sea para su compra o venta.

En el ámbito financiero existe un total de 54.255 tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, encontrándose pionera la marca visa. Evidenciando un incremento continuo de la misma en base a la expansión de puntos de venta y cajeros que cada año van acaparando cada rincón de la ciudad de Loja, adicional a esto se encuentran detrás de cada entidad financiera personas encargadas de hacer publicidad con llamadas, mensajes, propagandas televisivas o radiales, indicando la parte favorable y la facilidad de adquirir el producto.

La mayor parte de la población lojana ha visto como único método el endeudamiento para poder alcanzar un producto o servicio determinado, visualizando que las tarjetas de créditos son un producto fácil de adquirir, ha sido de gran acogida. Las personas que la poseen presentan vacíos en el conocimiento de la manipulación de las tarjetas ya sea por el entusiasmo de tenerla sin importar a lo que contraen, o a su vez por la poca información que brinda la entidad emisora realizando la venta mediante una llamada.

Las transacciones realizadas por los tarjetahabientes son progresiva ya que tienden acostumbrarse fácilmente al manejo de este medio sin ver el propósito por la cual fue adquirida. El uso que le brindan es para financiar gastos, los cuales en su mayoría son por compras menores a los \$300 dólares, en centros comerciales, farmacias y otras entidades que se encuentran con el servicio P.O.S.

g) DISCUSIÓN:

Las tarjetas de crédito son el soporte de un crédito otorgado por la entidad al usuario. Su función es que los cargos de las operaciones realizadas con la tarjeta, no se realicen automáticamente en la cuenta del cliente sino que este pago sea diferido. Este instrumento consta de contextura plástica y de banda magnética o con chip, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles. Se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos.

El análisis realizado para el periodo 2015 al 2018 permite identificar cuáles son los puntos fuertes y débiles en lo que corresponde al historial de la tarjeta de crédito. Observando el incremento de 7,2% en cantidad de tarjetas emitidas, una ampliación de 10,82% en su saldo total y con una pérdida del -3,97% su morosidad.

De acuerdo a la investigación de Murillo y Ortiz (2014), titulada “Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil” indica en su estudio a la población que no han sido informados explícitamente sobre los intereses y costos que generan. Indica la preferencia en la utilización de la tarjeta para el consumo de ropa, alimentos, salud y enfermedades imprevistas. En la cultura del ahorro menciona que existe en la ciudad de Guayaquil un desconocimiento del 43%.

En la cultura financiera en base a las tarjetas de crédito la población de la ciudad de Loja tiene grandes vacíos en sus conocimientos en el manejo de las tarjetas de crédito siendo indiferente con el 41% y viendo necesario que las entidades financieras emisoras cuenten con un programa de información sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito con el 75% a favor. Estas cifras se ven reflejadas en el parámetro de morosidad, debido al desempleo o al retraso en pagos de sus sueldos. También existe otro motivo en el problema de morosidad puesto que no manejan una planificación

financiera adecuada, es decir no saben como utilizar sus ingresos y ajustarlos de acuerdo a sus gastos.

En el uso la tarjeta de crédito Visa se encuentra encabezando la lista con un 48% por sus grandes ofertas y su monopolización en el sistema financiero local. En lo que tienen similitud es en el tiempo de poseer las tarjetas de 1-5 años, el canal de obtención que es por obsequio de las emisoras de tarjetas con el 87%, los motivos por los que la utilizan siendo el financiamiento de gastos imprevistos con el 36% y comodidad el 33%, y el destino de consumo que es la alimentación con el 31%.

En base a los dos estudios se puede concluir la tarjeta de crédito ha ido en aumento en los últimos años, permitiendo que los consumidores tengan más facilidad para adquirir bienes y servicios, aportando más dinero a la economía local, sin ver las consecuencias que conlleva el no saber utilizarla correctamente. El inconveniente se encuentra es la falta de información que brindan a los tarjetahabientes al momento de la adquisición como también un mal uso de la misma ya que en su mayoría es utilizada para cancelar adquisiciones diarias y de bajo costo.

h) CONCLUSIONES

Una vez finalizado el proceso de investigación se proponen las siguientes conclusiones en base a la tesis:

- ❖ En la actualidad el uso de la tarjeta de crédito, es cada vez más utilizado en cuanto a la adquisición de productos o servicios tanto a nivel local, nacional, e internacional, todo esto gracias al avance de la tecnología.
- ❖ En cuanto al análisis de la evolución se encontró un incremento del 7,2% en el número de tarjetas de crédito emitidas al público siendo el año 2017 el de mayor crecimiento. De similar manera el saldo total de las tarjetas ha demostrado ser favorable con el 10,82% en todo el periodo, aunque en el año 2016 tuvo una pérdida de -2,69%, de esta forma las tarjetas ascendieron el promedio personal en 1,39 para el año 2018.
- ❖ El 91% de las personas que poseen tarjetas de crédito manifestaron tener un desconocimiento en lo que implica la posesión de la misma, mencionando que es necesario que los bancos emisores realicen programas o cursos sobre el manejo, ya que el 87% de ellos han obtenido la tarjeta de crédito mediante obsequio de la entidad emisora.
- ❖ La durabilidad de posesión es de uno a cinco años utilizando mensualmente un promedio de 25%, siendo manipulando en gastos imprevistos o comodidad ya que consumen en alimentación 31%, salud 27% y en vestuario el 24%, contrayendo unos gastos en su mayoría entre \$100.00 a \$299.00 en el mes.

i) RECOMENDACIONES:

De acuerdo a lo concluido se establece las siguientes recomendaciones:

- ❖ Evitar el sobreendeudamiento observando las cuotas a pagar, que no se encuentre superior al monto de sus ingresos, de esta manera evadir seguir gastando y ponerlo como prioridad cancelar la deuda.
- ❖ Limitar el número de tarjetas de crédito, para poder tener un adecuado control del monto que se posee y de los gastos, de esta manera podrá pagar las cuentas a tiempo.
- ❖ Se recomienda a los tarjetahabientes ser conscientes de la responsabilidad que conlleva el aceptar una tarjeta de crédito por lo que se propone, capacitarse antes de adquirir su tarjeta de crédito, en donde se explique las generalidades de este medio de pago, definiciones importantes sobre la información financiera, la forma de utilizar sus tarjetas de crédito de manera que puedan tener una mejor visión al momento de gastar con este medio.
- ❖ El proceso que se utiliza para la entrega de la tarjeta de crédito, debe ser más responsable por parte de las entidades emisoras, ya que con la facilidad que se obsequia tarjetas de crédito a sus usuarios, también se recomienda dar a conocer las ventajas y desventajas del uso de este medio de pago, de entregar información real de los costos financieros del uso de tarjeta de crédito.
- ❖ De similar manera se recomienda a los usuarios informarse bien sobre las opciones que ofrecen, beneficios, tasas de interés, entidad bancaria fiable, disposición de solvencia de uno mismo, sin sentirse persuadidos por ninguna promoción o convencimiento de alguna entidad emisora, todo esto antes de decidirse por una tarjeta de crédito.

j) BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, X., & Ortiz, B. (08 de Julio de 2013). Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas 2013. (Tesis de pregrado). *Universidad Técnica Particular de Loja*, 9. Loja, Ecuador. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de Repositorio Institucional de la UTPL: [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203%2C%20%202013%20\(1\).pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203%2C%20%202013%20(1).pdf)

Aguirre, D., & Andrango, S. (2011). Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano (Tesis de pregrado). *Universidad Técnica Particular de Loja*, 1. Quito.

Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (2 ed.). Madrid: CIS.

American Express. (2018). *Historia de American Express Company*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de American Express Company: <https://www.americanexpress.com/argentina/about/historia.shtml>

Amor, A. (2017). *Guía básica de derechos de tarjeta de crédito*. Buenos Aires: Defensoría del Pueblo.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero* (2 ed.). Quito: Nacional. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>

Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Código Orgánico Monetario y Financiero, libro 1*. Quito: LEXIS FINDER.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). Constitución de la Republica del Ecuador. Quito: LEXIS FINDER. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>

Barrena, P., & Almenara, A. (2009). *Manual para una compra consciente*. Badajoz: Consejo de junta de Extremadura. Obtenido de

- [http://www.inexsos.com/descargas/consumoresponsablemanualparauna compraconsciente .pdf](http://www.inexsos.com/descargas/consumoresponsablemanualparauna compraconsciente.pdf)
- Blanco, A. (2015). *Gestión de Entidades Financieras: Un enfoque práctico de la gestión bancaria actual*. Madrid: ESIC.
- Banco Central del Ecuador. (2012). bce.fin.ec. Obtenido de ABC del BCE: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Memoria/2008/abc-web.pdf>
- Camacho , C. (3013). Del consumismo al consumo sostenible. *Punto de vista*, V(6), 111-124. Obtenido de [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-FromConsumerismToSustainableConsumption-4776903%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-FromConsumerismToSustainableConsumption-4776903%20(1).pdf)
- Cerna, C., & Cruz, L. (Septiembre de 2003). Servicio al cliente, como estrategia para generar lealtad de marca en los tarjetahabientes en la empres emisora de tarjetas de crédito. (Tesis de pregrado). *Universidad Dr. Jose Matias Delgado*, 13, 14. San Salvador.
- Citi. (2016). *Consejos Prácticos para el Buen Uso de tu Tarjeta de Crédito*. Quito: Citi.
- Coello, A., & Gavilánez, M. (Octubre de 2012). La tarjeta de crédito American Express y su impacto socio económico en los tarjetahabientes de la ciudad de Quevedo, 2008-2011. (Tesis de maestria). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Guayaquil.
- Daza, J. (2014). Las tarjetas de crédito y la cultura financiera crediticia en Sucre (Tesis de pregrado). *Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca*, 223. Sucre, Bolivia.
- Diners Club. (2018). *Nuestro legado*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de Diners Club Internacional: <https://www.dinersclub.com/about-us/overview>
- Duran, J. (2011). *Diccionario de Finanzas*. Mexico: Economistas.
- EL Comercio. (13 de Septiembre de 2018). ¿Cuáles son los productos que más difieren los ecuatorianos? *El Comercio*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/productos-pagos-diferidos-ecuador-tarjetascredito.html>

- El Telégrafo. (05 de Febrero de 2019). El Telégrafo El aumento de recargos en pagos a tarjetas irá a revisión. *El Telégrafo*, pág. 4. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de El Telégrafo: <https://digital.eltelegrafo.com.ec/epaper/epaper.html?tpu=ELTELEGRAFO>
- El Tiempo. (05 de Febrero de 2019). *El Tiempo diario de Cuenca*. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de Resolución obliga a usar tarjetas de crédito con moderación: <https://www.eltiempo.com.ec/noticias/cuenca/2/resolucion-usar-tarjetas-credito-moderacion>
- El Universo. (14 de Enero de 2016). *Rafael Correa habla de usar crédito para subsistir*. Recuperado el 11 de Enero de 2019, de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/01/14/nota/5343196/correa-habla-usar-credito-subsistir>
- El Universo. (01 de Febrero de 2017). Ecuador: Tarjetas de crédito, débito y pagos desde hoy con nuevas reglamentaciones. *El Universo*. Recuperado el 15 de Febrero de 2019
- El Universo. (19 de noviembre de 2018). *Consumo con tarjetas de créditos crece en Ecuador, pero hay que analizar las formas de pago*. Recuperado el 15 de Febrero de 2019, de El Universo: <https://www.eluniverso.com/entretenimiento/2018/11/19/nota/7053966/consumo-tarjetas-creditos-crece-ecuador-hay-que-analizar>
- Escobar, R. (2018). ¿Qué es una tarjeta de débito y para qué puedo usarla? *BBVA*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <https://www.bbva.com/es/atom-explora-el-significado-de-la-confianza-en-la-banca-digital/>
- Escoto, R. (2007). *Banca Comercial* (2 ed.). Costa Rica: EUNED.
- Espinoza, V. (2014). Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja (Tesis de maestría). *Universidad San Francisco de Quito*. Quito.
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (19 de Marzo de 2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Espacios*, 39(28), 2.
- Garzón, S. (2005). Influencia de las tarjetas de crédito sobre la economía ecuatoriana en el periodo 1994 – 2004. *Abstract*, 2. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de

https://www.puce.edu.ec/economia/docs/disertaciones/2005/2005_garzon_rameix_santiago_vicente.pdf

Gobat, J. (2012). *Finanzas & Desarrollo* (49 ed.). Washington: Fondo Monetario Internacional.

Gumucio, S. (2011). *Ejemplo de encuestas CAP*. (G. Jaime, Trad.) Saint-Étienne, Francia : IGC Communigraphie.

Higuera, R., & Serrano, F. (2009). *La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito*. Mexico: Emprendedores.

Holman, A. (2012). *Encuestas de Conocimientos, Actitudes y Prácticas en el ámbito de la Protección de la Infancia*. Montreal: Save the Children.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). Fascículo provincial Loja 2010. INEC. Guayaquil. Recuperado el 23 de Diciembre de 2018, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/loja.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Población y tasas de crecimiento intercensal de 2010-2001-1990 por sexo, según parroquias*. Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de INEC: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=312&force=1>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (Octubre de 2018). *Directorio de empresas y establecimientos 2017*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de [ecuadorencifras.gob.ec](http://www.ecuadorencifras.gob.ec): http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2017/Documentos_DIEE_2017/Documentos_DIEE_2017/Principales_Resultados_DIEE_2017.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos (ENIGHUR) 2011- 2012*. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de INEC: http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Nac_Ingresos_Gastos_Hogares_Urb_Rur_ENIGHU/ENIGHU-2011-2012/EnighurPresentacionRP.pdf

- International Monetary Fund. (2018). *IMF data*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2018, de International Monetary Fund: <http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C&sId=1460054136937>
- Latino Community Credit Union & Latino Community Development Center. (2013). *Tarjetas de crédito: Ventajas y Desventajas*. Carolina del Norte: Latino Community Credit Union.
- López, M. (2015). Tendencias sociales y de consumo (Tesis de maestría). *Universidad de Murcia*. Murcia. Recuperado el 30 de Abril de 2019, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/371449/TMJLV.pdf>
- Martillo, L. (Enero de 2016). Análisis económico de la tarjeta de credito pacificard del Banco del Pacifico 2010 - 2014 (Tesis de maestria). *Universidad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018
- Martínez, C. (2014). *La cultura financiera y los bancos*. Albacete: Marpadal S.L.
- Master Card. (2018). *Hitos clave*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de Master Card: <https://latinamerica.mastercard.com/es-region-lac/acerca-de-mastercard/quienes-somos/historia.html>
- MasterCard. (2015). *Guía de Beneficios de MasterCard*. España.
- Meli, J., & Bruzzone, P. (2006). *El dinero y el ahorro*. Saving Trust S.A. Recuperado el 24 de 04 de 2019, de http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/libro_dinero_y_ahorro.pdf
- Mendez, D. (2010). *Proceso De Planeación Financiera*. Estados Unidos: Palibrio.
- Muñoz, F. (2014). Mercado de tarjetas de crédito en Colombia, un enfoque mediante la dinámica de sistemas.(Tesis de pregrado). *Universidad Nacional de Colombia*, 20. Medellín, Colombia. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/39894/1/8033736.2014.pdf>

- Murillo, L., & Ortiz, E. (2014). Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil (Tesis de maestría). *Universidad San Francisco de Quito*. Quito, Ecuador. Recuperado el 20 de Diciembre de 2018
- Murillo, L., & Ortiz, E. (2014). Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de guayaquil (Tesis de maestría). *Universidad San Francisco de Quito*. Quito, Ecuador. Recuperado el 20 de Diciembre de 2018
- Ortega, J. (1994). *La tarjeta de crédito*. (2, Ed.) Guayaquil, Ecuador: Edino.
- Peñalver, P., Palencia, J., & Izquierdo, E. (2010). *Cuentas corrientes, liquidación de las cuentas*. España.
- Presidente Constitucional de la República. (2007). *Reglamento general a la ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito: LEXIS. Obtenido de <http://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Reglamento-Ley-Instituciones-Del-Sistema-Financieras.pdf>
- Quezada, A. (Noviembre de 2018). ¿Cómo manejar el sobreendeudamiento personal? *El Telégrafo*. Recuperado el 17 de Febrero de 2019
- Quezada, G. (2017). Análisis del uso de Tarjetas de Crédito como medio de Pago en la Ciudad de Loja (Tesis de grado). *Universidad Nacional de Loja*. Loja. Recuperado el 26 de Febrero de 2019
- Real Academia Española. (Diciembre de 2014). *Diccionario de la lengua española*. (23, Ed.) Madrid, España: Espasa. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de Real Academia Española.
- Rodríguez, J. (2000). *Contratos e instrumentos bancarios: doctrina, modelos, legislación bancaria*. Madrid: Rodhass. Obtenido de https://kupdf.net/download/contratos-e-instrumentos-bancarios-javier-rodriguez-velardepdf_5a222094e2b6f5d647644dae_pdf
- Rodríguez, L., & Arias, A. (Enero de 2018). Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión. (Tesis de pregrado). *Universidad de la Salle*, 4. Bogotá. Recuperado el 13 de Enero de 2019

- Superintendencia de Bancos. (2015). *Estadísticas de tarjetas de crédito*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de Superintendencia de Bancos: http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=690&vp_tip=2&vp_buscr=4
- 1
- Superintendencia de Bancos. (2015). *Finanzas seguras tranquilidad futura*. Quito, Ecuador: Superintendencia de Bancos.
- Superintendencia de Bancos. (2016). Norma para el control de servicios financiero ofrecidos por las entidades del sector financiero público y privado. *Superintendencia de Bancos*, 5. Quito, Ecuador. Obtenido de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2016/resoluciones_SB/resol_SB-2016-143.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2017). *Resolución No, SB-2017-027*. Quito. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L1_XIII_cap_I.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2017). *Tarjetas de crédito*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2018, de Portal Estadístico: https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826
- Superintendencia de Bancos. (2018). *Glosario de Términos*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2018, de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Bancos. (Septiembre de 2018). Portal Estadístico. *Superintendencia de Bancos*. Quito, Ecuador. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826
- Superintendencia de Bancos. (Septiembre de 2018). *Reporte comportamiento crediticio sectorial. Período: Septiembre 2017 – Septiembre 2018*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de Sistema de bancos privados: http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/01/ES_BP_sept_2018.pdf

- Tiscordio, I. (2017). *Economía y finanzas para docentes*. Uruguay: BCUEduca. Recuperado el 24 de 04 de 2019, de <http://www.bcueduca.gub.uy/guiadocente/wp-content/uploads/Cap6.pdf>
- Vallejo, E. (10 de 12 de 2018). *El Norte*. Recuperado el 24 de 04 de 2019, de No hay cultura del ahorro: <https://www.elnorte.ec/editorial/no-hay-cultura-del-ahorro-MC260961>
- Villagómez, B. (19 de Julio de 2018). *Las tarjetas de crédito influyen en la "Racionalidad" del consumo, según una investigación de la UTE*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2018, de UTE.EC: <https://www.ute.edu.ec/las-tarjetas-de-credito-influyen-en-la-racionalidad-del-consumo-segun-una-investigacion-de-la-ute/>
- Visa. (2017). *Historia de las tarjetas de crédito Visa*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de Visa.com: <http://lac.visa.com/gateway/?country=ec>

k) ANEXOS:

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TARJETAHABIENTES DE LA CIUDAD DE LOJA

Estimado colaborador/a:

El objetivo de la presente encuesta es realizar un análisis de conocimiento, actitud y práctica (CAP) del tarjetahabiente sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja del periodo 2015 al 2018.

Información General					
Sexo:	Masculino ()		Femenino ()		
Edad:	20-30 años ()	31-40 años ()	41-50 años ()	Más de 51 años ()	
Estado civil:	Soltero()	Casado ()	Unión libre ()	Viudo ()	Divorciada()
Ocupación:	Empleado público()		Empleado privado ()		Independiente ()
	Otros () Especifique:				
Ingreso salarial:	De 300 a 600 ()		De 601 a 800 ()		De 801 a 1200 ()
	De 1201 a 1500 ()		Más de 1500 ()		
Cargas familiares:	1 carga()	2 cargas ()	3 cargas ()	Más de 3 cargas ()	
Grado máximo de estudio:	Primaria ()	Secundaria ()	Técnico ()	Tercer nivel ()	
	Cuarto nivel ()	Ninguno ()	Otro () Cuál?		

Simbología de las respuestas

- 5 Muy de acuerdo (MA)
- 4 De acuerdo (DA)
- 3 Indiferente (I)
- 2 En desacuerdo (ED)
- 1 Muy desacuerdo (MD)

Información Específica

Nº	Preguntas	Opciones				
		5 MA	4 DA	3 I	2 ED	1 MD
1	¿Está de acuerdo en ser cliente de alguna institución financiera de la localidad?					

Otros () Especifique:.....

17. Considerando sus consumos ¿En qué porcentaje usted utiliza su tarjeta de crédito como medio de pago?

0% al 25% () Del 25% al 50% ()
Del 50% al 75% () Del 75% al 100% ()

18. ¿Cuál es el valor promedio mensual que Ud. consume empleando la tarjeta de crédito?

\$100 - \$299 () \$300 - \$499 ()
\$500 - \$699 () \$700 - \$899 ()
\$900 – en adelante ()

19. Si pudiera modificar algo en su tarjeta de crédito.Cuál de las siguientes opciones elegiría.


Costos financieros () Monto de consumo ()
Logística de cobro () Forma de cancelar sus cuotas ()
Ninguna ()
Otros () Especifique

20. ¿Qué otra forma de financiamiento tiene usted?

Préstamos de crédito con entidades financieras ()
Préstamos familiares ()
Préstamos con entidades comerciales ()
Ninguna ()
Otros () Especifique

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Tasa de crecimiento poblacional

													
POBLACIÓN Y TASAS DE CRECIMIENTO INTERCENSAL DE 2010-2001-1990 POR SEXO, SEGÚN PARROQUIAS													
Código	Nombre de parroquia	2010			2001			1990			Tasa de Crecimiento Anual 2001-2010		
		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
	Nacional	7,177,683	7,305,816	14,483,499	6,018,353	6,138,255	12,156,608	4,796,412	4,851,777	9,648,189	1.96%	1.93%	1.95%
100650	URCUQUI	2,548	2,657	5,205	2,252	2,247	4,499	1,833	1,880	3,713	1.37%	1.86%	1.62%
100651	CAHUASQUI	936	877	1,813	981	893	1,874	1,121	1,065	2,186	-0.52%	-0.20%	-0.37%
100652	LA MERCED DE BUENOS AIRES	989	904	1,893	807	753	1,560	827	765	1,592	2.26%	2.03%	2.15%
100653	PABLO ARENAS	1,068	1,050	2,118	1,029	1,016	2,045	1,116	1,054	2,170	0.41%	0.37%	0.39%
100654	SAN BLAS	1,468	1,547	3,015	1,353	1,447	2,800	1,273	1,297	2,570	0.91%	0.74%	0.82%
100655	TUMBABIRO	816	811	1,627	819	784	1,603	777	728	1,505	-0.04%	0.38%	0.17%
110150	LOJA	86,631	93,986	180,617	67,089	75,182	142,271	53,140	57,493	110,633	2.84%	2.48%	2.65%
110151	CHANTACO	560	617	1,177	631	684	1,315	768	833	1,601	-1.33%	-1.15%	-1.23%
110152	CHUQUIRIBAMBA	1,140	1,326	2,466	1,225	1,420	2,645	1,388	1,594	2,982	-0.80%	-0.76%	-0.78%
110153	EL CISNE	783	845	1,628	732	800	1,532	909	909	1,818	0.75%	0.61%	0.68%
110154	GUAPI	950	1,110	2,060	1,053	1,222	2,275	1,033	1,192	2,225	-1.14%	-1.07%	-1.10%



Anexo 3: Proyecto de Tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE BANCA Y FINANZAS

TEMA:

“Estudio y análisis del Conocimiento, Actitud y Practica (CAP) en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, periodo 2015 - 2018”

Proyecto de tesis previo a optar el título de Ingeniero en Banca y Finanzas

AUTOR:

Darwin Efrain Morocho Armijos

DIRECTOR (A):

Loja – Ecuador

2018

No todas ocupan los mejores puestos, sino los más preparados, aunque no sean genios.

A. Tema

“Estudio y análisis del conocimiento, actitud y práctica (CAP) en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, periodo 2015 - 2018”

B. Problemática

La globalización ha traído consigo el incremento de las actividades comerciales a nivel mundial con lo cual viene de la mano de la perfección en las formas de pago, ya no es una barrera las distancias geográficas para el desembolso de las transacciones. Las tarjetas de crédito se han convertido en una ayuda para unir al ofertante y demandante de todo el mundo, como también ha sido un instrumento de vital importancia en la evolución y comercialización en la línea web.

En los últimos años se ha incrementado de manera apreciable el uso de las tarjetas de crédito entre las personas de clase alta, media y media baja. Existe para todo tipo de personas, todos los gustos y éstas son emitidas por diferentes instituciones financieras (Murillo & Ortiz, 2014).

Se consideran un instrumento de divisa disponible de uso relativamente fácil como también un medio de pago de dinero plástico en función del cupo que tenga aprobado el cliente/tarjetahabiente (Murillo & Ortiz, 2014). Siendo de esta manera una excelente herramienta de pago que se puede emplear en caso de emergencia o para cubrir alguna necesidad inmediata que tengan las personas (Cárdenas, 2015).

El acceso a las tarjetas cada día es menos complejo lo cual trae consigo una generación consumista que tiene poco conocimiento del financiamiento de crédito. Para agosto del 2018 en el Ecuador se registraron en la Superintendencia de Bancos, 3.05 millones de usuarios de tarjetas de crédito, aproximadamente un tercio de la población económicamente activa. Aunque este

método de pago puede ser una herramienta, también logra convertirse en una trampa de endeudamiento.

Por motivo que se cuenta con dinero disponible en cualquier momento, los consumidores no miden sus gastos y en muchos de los momentos terminan adquiriendo algo que ni siquiera era de suma importancia, a partir de esto se forman problemas para el consumidor debido a que estos gastos generaran intereses, los mismos que en momentos son difíciles de afrontar provocado así un endeudamiento. Rovayo (2016), menciona que la disciplina en el pago de deudas es muy importante ya que no debería exceder del 30% de sus ingresos mensuales, sean personales o familiares. Si ese porcentaje sobrepasa, llegará un momento en que no podrá pagar esas deudas. El mal uso de las tarjetas, probablemente sea por desconocimiento de: su correcto manejo, de los intereses que se generan, o por la limitada capacidad de pago que se tiene.

Existe un incremento notable de tarjetas de crédito en la ciudad de Loja de acuerdo a la Superintendencia de Bancos del Ecuador aumentando en el año 2017 un 0,62% del total de tarjetas emitidas. De similar manera el saldo corriente se extendió a 0,13%. Y contando con un incremento de saldo rotativo de 0,27% en un año

El presente estudio se plantea con el propósito de conocer el comportamiento que presenta el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago, adicional a esto descubrir los principales elementos que inciden en el proceso de deuda derivado del uso de este medio. Por el cual se pregunta ¿Cuál es el conocimiento, actitud y práctica de los tarjetahabientes en la ciudad de Loja, en el año 2018 sobre el uso de tarjetas de crédito?

C. Justificación

En el presente trabajo de investigación tiene como intención analizar mediante una encuesta los conocimientos, actitudes y prácticas de los tarjetahabiente de la parte urbana de ciudad de Loja conjuntamente con algunos indicadores, con el fin de demostrar el nivel de comprensión que se posee sobre la administración de las tarjetas de crédito, su administración y el sobreendeudamiento de la misma.

En el ámbito académico, la presente propuesta está orientado a dar cumplimiento al Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja para la obtención del título de Ingeniero en Banca y Finanzas, lo que representa la oportunidad de demostrar y poner en práctica conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo de la carrera universitaria. Al mismo tiempo, constituye un valioso aporte al desarrollo de la investigación puesto que servirá como fuente de consulta para presentes y futuras generaciones.

El estudio económico ayudar para convertir datos numéricos en información útil, mediante este análisis conocer la realidad económica y financiera de los tarjetahabientes, además por medio del mismo se podrá identificar el endeudamiento, la circulación del dinero mediante este producto y la economía de las que lo obtienen.

En cuanto a lo social hará referencia a la encuesta en la situación de los tarjetahabientes urbanos de la ciudad de Loja con interés en conocer el grado de conocimiento que poseen los usuarios al momento de adquirir una tarjeta de crédito, como también las causas de la utilización de las mismas y sitios en la ciudad en los que se puede hacer uso adecuado.

D. Objetivos

Objetivo general

Realizar un análisis de conocimiento, actitud y práctica (CAP) del tarjetahabiente sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja del periodo 2015 al 2018.

Objetivo Específicos

- Analizar la evolución de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja del periodo 2015 al 2018
- Determinar el nivel de cultura que presentan los tarjetahabientes en el sistema financiero local en base a las tarjetas de crédito.
- Identificar el uso que le dan y la importancia que tiene las tarjetas de crédito en los tarjetahabientes.

E. Marco teórico

Estructura del sistema financiero ecuatoriano

El sistema financiero es el conjunto de instituciones autorizadas y reguladas por los organismos como la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y Superintendencia de Compañías y Valores.

Un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Superintendencia de Bancos, 2015, pág. 2)

Tipos de Instituciones Financieras y sus características

Según la Malla Curricular de Bancos del Litoral (2016), el Sistema Financiero en Ecuador se encuentra conformado por un conjunto de instituciones financieras tanto públicas como privadas, tales como:

- **Bancos:** Instituciones financieras que cumplen con la función de recibir ahorro de parte de sus clientes y colocar estos fondos como préstamos a quienes solicitan.
- **Cooperativas de Ahorro y Crédito:** organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.
- **Mutualistas:** Instituciones financieras cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y al bienestar de sus socios y clientes.
- **Sociedades Financieras:** Instituciones que se dedican a conceder créditos y captar inversiones.
- **Compañías emisoras de Tarjeta de Crédito:** Instituciones dedicadas exclusivamente a la generación de un documento (tarjeta de crédito) que permite al titular o usuario disponer de una línea de crédito que le permite adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados.

La Asamblea Nacional del Ecuador (2014), manifiesta en el artículo 60 que “efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con propósitos de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general” (Pág. 15).

“Las entidades financieras no podrán ofrecer una tarjeta de crédito que no posea su respectiva autorización, tampoco podrá brindar servicios a través de las mismas sin contar con la de debida autorización y consecuente no podrá efectuar cargo alguno” (Superintendencia de Bancos, 2016, pág. 5).

Actuales medios de pago en el Ecuador de acuerdo a la Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2016)

- Efectivo (dólares y centavos)
- Cheque
- Traslado Electrónico
- Tarjetas de crédito

Definiciones

Según el glosario de términos de la Superintendencia de Bancos (2018)

- **Tarjeta de crédito:** Es un documento que permite a su titular – o beneficiario de la tarjeta – adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago o a crédito. Estos créditos pueden o no incluir intereses. Su uso incluye algunas tarifas, costos de emisión, costo de estado de cuenta, intereses y comisiones. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El pago mensual puede efectuarse del monto total de la obligación o del monto mínimo; sin embargo; el realizar solo un abono mínimo implica el pago de intereses.
- **Crédito:** Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés.// Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de

restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.

- **Crédito diferido:** Ingreso contabilizado antes de que el valor por lo que éste se reciba se entregue total o parcialmente. También conocido como ingreso diferido.
- **Tasa de Interés:** Es el porcentaje que se aplica al capital, para obtener el interés. Generalmente hace referencia a un lapso de tiempo.// Es precio del dinero, se percibe como un costo para el deudor los recursos y como un beneficio para el acreedor. Por medio de las tasas de interés se determina con exactitud y anticipadamente el monto de los beneficios o los costos de una transacción. Las tasas de interés dependen del plazo y del riesgo. A menor liquidez menor tasa de interés.
- **Financiamiento:** Acción y efecto de financiar un proyecto o actividad económica.
- **Fiduciario:** Valores expresados en títulos, que se emiten con garantía del emisor, y que pueden ser negociados directa o indirectamente según los casos. Se llaman también papeles fiduciarios, valores fiduciarios, títulos-valores, valores mobiliarios o simplemente valores.
- **Plazo:** Es el tiempo por el cual se ha concedido la operación de crédito. Póliza: Documento público, en el que se especifica que los valores reseñados en el mismo son de propiedad de determinado titular.
- **Liquidez:** Capacidad de atender pasivos de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de

encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito.

- **Costo por emisión de la tarjeta:** Tarifa que se cobra por la entrega de la tarjeta de débito o crédito.
- **Cargos por tarjetas de crédito:** Son los valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que podrán ser cobrados por las entidades financieras por los planes de recompensa en tarjetas de crédito y prestaciones en el exterior. Adicionalmente, corresponde a los servicios de emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip, renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip y la reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip.

De acuerdo a la segmentación de mercado, las tarjetas de crédito están destinadas a segmentos AA, A, B, C, D y E;

- **Solicitante tarjeta prepago:** Persona natural o jurídica que requiere a la entidad financiera la emisión de una tarjeta prepago recargable o no recargable, con cargo a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito;
- **Tarjeta de crédito básica:** Son aquellas destinadas a personas naturales y que sólo ofrece la línea de crédito sin ningún tipo de beneficios, prestaciones, servicios adicionales y/o sistemas de recompensas de puntos o millas, con cobertura nacional o internacional.

Los tarjetahabientes

Personas a quien se le ha emitido y autorizado a usar una: Tarjeta (crédito o débito), o Cuenta

Virtual

“Puede ser persona natural o jurídica y adicionalmente no puede utilizar la tarjeta para ningún propósito ilegal, incluyendo la compra de bienes o servicios prohibida por la ley local aplicable en la jurisdicción del Tarjetahabiente” (MasterCard, 2015, pág. 2).

Comercial afiliado

Son todos los establecimientos afiliados y autorizados para recibir este medio de pago en sus locales y dentro de sus actividades diarias. Por ello cada entidad que emite tarjetas de crédito tiene un listado de todos los locales afiliados bajo su dominio (Duran, 2011, pág. 18).

Importancia de las tarjetas de crédito

En el ámbito social, las tarjetas de crédito ejercen un trabajo crucial para maximizar el crecimiento económico de la clase media. Martillo (2016) menciona “que este medio de pago está ligado a los consumidores y la facilidad del poder adquisitivo permitiendo la adquisición de bienes y servicios, en gran medida surge con el nivel creciente de la demanda en los distintos sectores del mercado” (pág. 4).

Las entidades financieras ofrecen varias opciones a los clientes para que tengan disponibilidad de dinero en el momento que ellos deseen o requieran, las cuales se les conoce como instrumentos de pago, como lo son las cuentas corrientes, cuentas de ahorros, préstamos personales y las más comunes, las tarjetas de crédito. (Muñoz, 2014, pág. 20)

Las tarjetas bancarias y en especial la de crédito se han convertido en un sistema de pago de casi obligada aceptación en la compra de bienes y retribución de servicios, como lo señalan algunos autores, ha sido el último paso en la evolución histórica de los medios de pago, convirtiéndose en la actualidad como genéricamente elemento movilizador de la riqueza.

Al contar con tarjetas de crédito es posible solicitar al banco que pague automáticamente los servicios básicos y de primera necesidad, descontando el monto total de la tarjeta de crédito. Sin

embargo, cabe destacar los símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda común. Estableciéndose en un medio envolvente para el desarrollo de los mercados financieros y por otra parte permitiendo a los establecimientos comerciales en gran medida un crecimiento de la cartera de los clientes.

Función de las tarjetas de crédito

La tarjeta es un instrumento que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles.

Clasificación de las tarjetas de crédito

Adams (2009) menciona la siguiente clasificación

Según el emisor:

- Tarjetas Bancarias
- Tarjetas Financieras
- Tarjetas Comerciales

Según la modalidad de pago:

- Tarjetas de Crédito de pago inmediato
- Revolting Credit

Según el ámbito geográfico:

- Tarjetas de ámbito nacional
- Tarjetas de ámbito internacional
- Tarjetas Universales

Según su duración:

- Limitadas
- Ilimitadas

Según sus características:

- Tarjetas Clásicas
- Tarjetas Oro y Platino
- Tarjetas Especiales

Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito

Ventajas de las tarjetas de crédito según Escoto (2007) los principales beneficios que reportan las tarjetas de crédito son:

- Permite a los tarjetahabientes realizar compras u otras transacciones sin la necesidad de contar con liquidez.
- Es un instrumento que habilita al usuario como sujeto de crédito.
- Evita portar efectivo en beneficio de la seguridad personal del usuario.
- Favorece las ventas de los comercios afiliados al promover el consumo personal.
- Evita a los comerciantes evaluar la solvencia de los compradores y asumir el riesgo de incumplimiento. (Pág. 90)

Desventajas de las tarjetas de crédito según Barrientos (2016)

- Los costos son elevados.
- Su periodo de amortización es corto.
- Si hay atraso en una cuota afectará inmediatamente el historial crediticio.
- Reduce la tendencia al ahorro. (pág. 17)

Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP)

Una investigación de Conocimientos, Actitudes y Prácticas puede manejar técnicas cualitativas como cuantitativas. La idea es conseguir un conocimiento general del público objetivo, iniciando con un grupo focal, para examinar el tema y luego preparar una encuesta, seleccionar una muestra y realizar una investigación.

Definición de conocimientos, actitudes y prácticas

Según Gumucio (2011) Una encuesta CAP significa Conocimientos, Actitudes y Prácticas.

El conocimiento representa un conjunto de cosas conocidas, de saber, de ciencia. También incluye la capacidad de representarse, la propia forma de percibir. El conocimiento a fondo de un comportamiento considerado beneficioso no implica una aplicación automática del mismo. El grado de conocimiento constatado permite situar los ámbitos en los que es necesario realizar esfuerzos en materia de información y educación. Ejemplo:

¿Puede la tarjeta de crédito ser responsable del sobreendeudamiento? SI / NO / No sabe

La actitud se trata de tendencias, disposiciones, de una variable intermedia entre la situación y la respuesta a dicha solución. Permite explicar que entre las posibles alternativas de un sujeto sometido a un estímulo, éste adopte una determinada práctica y no otra. Las actividades no se pueden observar de manera directa como las prácticas; por consiguiente, conviene ser prudente a la hora de medirlas. Ejemplo:

Si cree que su tarjeta de crédito se perdió al momento de ser extraviada su cartera, ¿qué hará?
Acercarse al banco / Tomar medidas legales / Asegurarse de haber perdido su tarjeta / Nada...

Las prácticas o comportamientos son accidentes observables de un individuo en respuesta a un estímulo. Son el aspecto concreto, la acción. Ejemplo:

¿Leyó todos los términos al momento de firmar su contrato para adquirir su tarjeta de crédito?

SI / NO

Encuesta de conocimiento, actitud y práctica (CAP)

Es un estudio cuantitativo de una población específica que reúne información sobre lo que la gente sabe, cómo se siente y cómo se comporta con relación a un tema en concreto. Se utilizan para recopilar datos valiosos en la incidencia y la movilización social. (Holman, 2012, pág. 5)

El objetivo de los métodos cuantitativos de recogida de datos es cuantificar y medir un fenómeno gracias al uso de cuestionarios y al tratamiento estadístico de las informaciones recogidas. Las encuestas por cuestionario son el principal método cuantitativo de recogida de datos. Consiste en interrogar, con ayuda de un cuestionario, a una muestra de individuos lo más representativa posible del conjunto de la población estudiada. Una de las ventajas de una encuesta CAP es permitir en el transcurso de un solo sondeo, la recogida de una gran cantidad de datos que serán objeto de análisis estadístico.

Encuesta CAP permite:

En el libro de Gumucio (2011) menciona lo que permite una encuesta de conocimiento, actitud y práctica (CAP)

- Medir la amplitud de una situación conocida, confirmar, proporcionar nuevas pistas sobre la existencia de una situación.
- Hacer visibles y localizables en ciertos rasgos característicos en los saberes, actitudes y comportamientos
- Reconocer los conocimientos, actitudes y prácticas en torno a determinados temas
- Constituir el valor de referencia que servirá en evaluaciones futuras. (Pág. 6)

La encuesta

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. Alvira (2011) manifiesta que a través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede.

F. Metodología:

La elaboración de la presente investigación, se basará en un estudio exploratorio que ofrecerá el primer acercamiento al problema que se pretende conocer y estudiar.

Con la finalidad de cumplir con el primer objetivo de analizar la evolución de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja del periodo 2015 al 2018; se plantea utilizar el método descriptivo y analítico realizando una recopilación bibliográfica de todas las fuentes primarias y secundarias a fin de explorar información respecto al tema ya que permita analizar, explicar, e identificar y/o describir los sucesos, así mismo se comparara con cifras claras el estado de este producto financiero en los periodos asignados.

El método que se utilizar para alcanzar el segundo objetivo de determinar el nivel de cultura que presentan los tarjetahabientes en el sistema financiero local en base a las tarjetas de crédito; es el inductivo, permitirá medir el impacto que se origina en los tarjetahabientes en las consideraciones individuales, recopilara la investigación de los sujetos involucrados en el fenómeno en cuanto a un contexto socioeconómico y cultural determinado, para tal propósito se elaborara una encuesta recolectando la información relevante previamente estructurado de preguntas cerradas siendo las más importante que se medirán son: si la persona tiene

conocimientos, buena práctica sobre el uso de la tarjeta de crédito y la facilidad de adquirir productos con la tarjeta.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo de identificar el uso que le dan y la importancia que tiene las tarjetas de crédito en los tarjetahabientes; se utilizará el método deductivo, ya que a partir de un previo análisis general de la zona de estudio de acuerdo a la problemática o necesidades encontradas, se analizarán el uso que le dan y la importancia que tiene las tarjetas de crédito en los usuarios. La técnica que se desarrollará es la consulta bibliográfica y la observación directa al momento de realizar las encuestas que permitirá tener un diagnóstico verídico de la utilización de las tarjetas.

Población

Para el desarrollo de la tesis se tomará en cuenta a la población comprendida desde los 20 años hacia adelante; tomando en consideración al censo desarrollado en el 2010 por Instituto Nacional de Estadística y Censos, en la ciudad existían un total de 102,327 personas, las mismas que un 53.83% eran de género femenino y el 46.17% masculino.

Con estos datos se procede a desarrollar la proyección para el 2018 tomando en cuenta el 2.65% del crecimiento poblacional.

Fórmula:
$$Pf = Po(1 + i)n$$

Dónde:

- **Pf** = Población final
- **Po** = Población inicial
- **i** = Tasa de crecimiento
- **n** = numero

Cuadro 1.

Proyecciones de la población de la ciudad de Loja.

Proyecciones de la Población	Población de la ciudad de Loja:
AÑO	
	2.65%
2010	102,327
2011	105,039
2012	107,822
2013	110,679
2014	113,612
2015	116,623
2016	119,714
2017	122,886
2018	126,143

Muestra

Una vez obtenida la población la ciudad de Loja para el año 2018 mayor a 20 años en adelante se procede a calcular la muestra aplicando la siguiente la fórmula:

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

Dónde:

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de que el evento ocurra

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra

N = Población económicamente activa

e = Limite aceptable de error

n = Muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 126.143}{0,05^2 * (126.143 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{121147,74}{316,32} = 383$$

Se aplicará 383 encuestas las mismas que se distribuirán de la siguiente manera:

Cuadro 2.
Distribución de encuestas por género.

GENERO	HABITANTES	Nro. De Encuestas
Femenino	67903	206
Masculino	58240	177
Total	126143	383

G. Cronograma:

		CRONOGRAMA																																														
		2018												2019																																		
DESCRIPCIÓN	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Revisión del proyecto y correcciones																																																
Pertinencia del tema																																																
Petición del Director de tesis																																																
Revisión de la literatura																																																
Materiales y métodos																																																
Diseño y aplicación de la encuesta																																																
Procesar la información de la encuesta																																																
Conclusiones y recomendaciones																																																
Presentación del trabajo de titulación																																																
Correcciones																																																
Aptitud legal																																																
Petición del tribunal de grado																																																
Sustentación del borrador de tesis																																																
Correcciones de la sustentación de tesis																																																
Presentación de correcciones																																																
Petición de fecha para grado público																																																
Grado Público																																																

H. Presupuesto y financiamiento

Presupuesto

Cuadro 3.
Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	VALOR(\$)	TOTAL
INGRESOS			
Aportación de autor			\$ 1,626.00
GASTOS			
Resmas	6	\$ 6.00	\$ 36.00
Empastado y anillados	8	\$ 15.00	\$ 120.00
copias e impresiones	1000	\$ 0.02	\$ 20.00
Internet (mes)	12	\$ 20.00	\$ 240.00
Computadora (portátil)	1	\$ 700.00	\$ 700.00
Cartucho	6	\$ 35.00	\$ 210.00
Gastos en levantamiento de información		\$ 300.00	\$ 300.00
TOTAL		\$ 801.02	\$ 1,626.00

Financiamiento

El presente trabajo de investigación será financiado en su totalidad por el autor.

I. Bibliografía

Adams, J. (2009). *Operaciones Bancarias*. Madrid: Valbuena S.A.

Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (2 ed.). Madrid: CIS.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero* (2 ed.).

Quito: Nacional. Recuperado el 15 de Enero de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>

Banco del Litoral. (2016). Sistema Financiero Ecuatoriano. *Malla curricular bco. 2016*.

Quito, Ecuador. Obtenido de http://www.litoral.fin.ec/webpages/fnz/documentos/pdf/Malla_curricular_bco_2016Full.pdf

Barrientos, R. (2016). *Manejo de tarjetas de crédito y débito, deberes y derechos*. El Salvador: SSF.

Cárdenas, G. (Agosto de 2015). Aprenda a evitar el mal uso de las tarjetas de crédito. (R.

Enrique, Ed.) *EKA*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2018, de <https://www.ekaenlinea.com/aprenda-a-evitar-el-mal-uso-de-las-tarjetas-de-credito/>

Duran, J. (2011). *Diccionario de Finanzas*. Mexico: Economistas.

Escoto, R. (2007). *Banca Comercial* (2 ed.). Costa Rica: EUNED.

Gumucio, S. (2011). *Ejemplo de encuestas CAP*. (G. Jaime, Trad.) Saint-Étienne, Francia :

IGC Communigraphie.

Holman, A. (2012). *Encuestas de Conocimientos, Actitudes y Prácticas en el ámbito de la*

Protección de la Infancia. Montreal: Save the Children.

- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2016). Resolución N° 310-2016-F. En *Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera* (pág. 5). Quito, Ecuador.
- Martillo, L. (Enero de 2016). Análisis económico de la tarjeta de credito pacificard del Banco del Pacifico 2010 - 2014 (Tesis de maestria). *Universidad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018
- MasterCard. (2015). *Guía de Beneficios de MasterCard*. España.
- Muñoz, F. (2014). Mercado de tarjetas de crédito en Colombia, un enfoque mediante la dinámica de sistemas.(Tesis de pregrado). *Universidad Nacional de Colombia*, 20. Medellín, Colombia. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/39894/1/8033736.2014.pdf>
- Murillo, L., & Ortiz, E. (2014). Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil (Tesis de maestria). *Universidad San Francisco de Quito*. Quito, Ecuador. Recuperado el 20 de Diciembre de 2018
- Rovayo, G. (13 de Septiembre de 2016). *Compras con tarjeta de crédito: ¿pagos en diferido o corriente?* Recuperado el 17 de Noviembre de 2018, de El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/09/13/nota/5798622/compras-tarjeta-credito-pagos-diferido-o-corriente>
- Superintendencia de Bancos. (2015). *Finanzas seguras tranquilidad futura*. Quito, Ecuador: Superintendencia de Bancos.
- Superintendencia de Bancos. (2016). Norma para el control de servicios financiero ofrecidos por las entidades del sector financiero público y privado. *Superintendencia de Bancos*, 5. Quito, Ecuador. Obtenido de

http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2016/resoluciones_SB/resol_SB-2016-143.pdf

Superintendencia de Bancos. (2018). *Glosario de Términos*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2018, de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Visa. (2017). *Historia de las tarjetas de crédito Visa*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2018, de Visa.com: <http://lac.visa.com/gateway/?country=ec>

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA	III
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
a) TÍTULO:	1
b) RESUMEN	2
c) INTRODUCCIÓN	4
d) REVISIÓN DE LITERATURA:	6
Marco teórico	6
Fundamentación Legal	6
Sistema financiero ecuatoriano	7
Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano	8
Definiciones	10
Cultura financiera	13
Importancia de las tarjetas de crédito	17
Función de las tarjetas de crédito	19
Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito	22
Diferencia entre tarjeta de crédito y tarjeta de débito	23
Manejo de las tarjetas de crédito	23
Clasificación de las tarjetas de crédito	26

Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP)	27
e) MATERIALES Y MÉTODOS	30
Materiales:	30
Métodos:	30
Técnicas:	31
Población	31
Muestra	33
f) RESULTADOS:	35
Evolución de las tarjetas de crédito	35
Estudio de la cultura financiera	50
Uso e importancia	69
Análisis del estudio	79
g) DISCUSIÓN:	81
h) CONCLUSIONES	83
i) RECOMENDACIONES:	84
j) BIBLIOGRAFÍA	85
k) ANEXOS:	93
INDICE	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Evolución de transacciones de consumo con tarjeta de crédito en el Ecuador.	25
Tabla 2	Proyecciones de la población de la ciudad de Loja.	32
Tabla 3	Distribución de encuestas por género.	34
Tabla 4	Número de tarjetas de crédito emitidas por marca en el Ecuador.....	39
Tabla 5	Número de tarjetas de crédito emitidas en Loja del año 2015 al 2018.....	43
Tabla 6	Saldo total de las tarjetas de crédito en Loja del año 2015 al 2018.....	44
Tabla 7	Promedio personal de las tarjetas de crédito en Loja.....	45
Tabla 8	Saldo en mora de las tarjetas de crédito en Loja periodo 2015 al 2018	46
Tabla 9	Saldo corriente de las tarjetas de crédito en Loja periodo 2015 al 2018	47
Tabla 10	Saldo rotativo y saldo diferido de las tarjetas de crédito en Loja.....	48
Tabla 11	Datos personales	51
Tabla 12	Cuadro resumen del segundo objetivo.....	68
Tabla 13	Cuadro resumen del tercer objetivo	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Número de tarjetas de crédito en el Ecuador.....	38
Figura 2.	Población ocupada por rama de actividad.....	40
Figura 3.	Puntos de venta (P.O.S. y cajeros) en la provincia de Loja	42
Figura 4.	Resumen de la Evolución de la tarjeta de crédito.	49
Figura 5.	Ocupación.....	53
Figura 6.	Remuneración.....	54
Figura 7.	Cargas familiares	55
Figura 8.	Instrucción	56
Figura 9.	Clientes de las instituciones financieras.....	57

Figura 10. Crédito vigente	58
Figura 11. Posesión de tarjetas de crédito.....	59
Figura 12. Posesión con más de una tarjeta de crédito.	60
Figura 13. Preparación en el manejo de su tarjeta de crédito.	61
Figura 14. Leer términos al momento de firmar su contrato.	62
Figura 15. Costos financieros y de mantenimiento.....	63
Figura 16. Información y rubros del estado de cuentas.	64
Figura 17. Conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito.	65
Figura 18. Financiamiento sin el uso de tarjeta de crédito.	66
Figura 19. Programa sobre el uso y manejo.....	67
Figura 20. Posesión de las marcas.	69
Figura 21. Tiempo a poseer la tarjeta de crédito.....	70
Figura 22. Método de adquisición de la tarjeta de crédito.....	71
Figura 23. Favoritismo entre tarjeta de crédito al efectivo.	72
Figura 24. Gastos que cubre con la tarjeta de crédito.	73
Figura 25. Promedio de consumo de la tarjeta de crédito.....	74
Figura 26. Cantidad montaría de consumo con la tarjeta de crédito.....	75
Figura 27. Opciones a modificar.....	76
Figura 28. Otros medios de financiamiento.....	77