



1859



Universidad
Nacional
de Loja

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

**Conocimiento, actitud y práctica en el uso de tarjetas de crédito en la ciudad de El
Pangui, Zamora Chinchipe**

Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Finanzas

AUTOR:

Wagner Andrés Rivera Fajardo

DIRECTORA:

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

Loja, Ecuador

2022

Certificación del trabajo de integración curricular

Loja, 5 de agosto de 2022

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de elaboración del trabajo de integración curricular titulado: **“Conocimiento, actitud y práctica en el uso de tarjetas de crédito en la ciudad de El Panguí, Zamora Chinchipe”** de autoría del estudiante, Wagner Andrés Rivera Fajardo, previa a la obtención del título de Licenciado en Finanzas, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, Wagner Andrés Rivera Fajardo, declaro ser autor del presente trabajo de integración curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi trabajo de integración curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1900561281

Fecha: 11 de octubre de 2022

Correo electrónico: wagner.a.rivera@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0939807694

Carta de autorización del trabajo de integración curricular por parte del autor para la consulta de producción parcial o total y publicación electrónica del texto completo

Yo Wagner Andrés Rivera Fajardo declaro ser autor del trabajo de integración curricular titulado “**Conocimiento, actitud y práctica en el uso de tarjetas de crédito en la ciudad de El Panguí, Zamora Chinchipe**” como requisito para optar el título de **Licenciado en Finanzas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los once días del mes de octubre del dos mil veintidós.

Firma:

Autor: Wagner Andrés Rivera Fajardo

Cédula: 1900561281

Dirección: El Panguí, Zamora Chinchipe.

Correo electrónico: wagner.a.rivera@unl.edu.ec

Celular: 0939807694

DATOS COPLEMENTARIOS

Directora: Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Presidente: Ing. Abraham Boanerges Crespo Córdova, Mg. Sc.

Vocal: Ing. Lourdes Gabriela Salinas Rojas, Mg. Sc.

Vocal: Econ. Ricardo Miguel Luna Torres, Mg. Sc.

Dedicatoria

A mi madre, por ser el pilar fundamental durante toda mi vida, gracias por inculcarme el ejemplo de que con esfuerzo y valentía todo se puede lograr; y que gracias a su cariño, trabajo y sacrificio durante todos estos años hoy puedo cumplir este sueño.

A mis hermanos Ronald y Katy, por su cariño y apoyo durante todo este proceso. A toda mi familia que con sus consejos y palabras de aliento hicieron en mí una mejor persona y así poder luchar por mis sueños.

Wagner Andrés Rivera Fajardo

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a mi directora de trabajo de integración curricular, Ing. Raquel Padilla, que con su conocimiento, predisposición y paciencia me ayudó a culminar esta investigación con éxito.

A los docentes de la carrera de Finanzas de la Universidad Nacional de Loja, por haberme guiado a lo largo de mi carrera académica con conocimientos y valores.

A la Universidad Nacional de Loja, por haberme brindado las oportunidades para educarme y crecer personal y profesionalmente.

Wagner Andrés Rivera Fajardo

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación del trabajo de integración curricular	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización del trabajo de integración curricular por parte del autor para la consulta de producción parcial o total y publicación electrónica del texto completo.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	xi
Índice de anexos.....	xii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	6
4.1. Antecedentes	6
4.2. Fundamentación teórica.	7
4.2.1. Tarjeta de crédito	7
4.2.2. Descripción de la operación de las tarjetas de crédito.	7
4.2.3. Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito	8
4.2.4. Encuesta de conocimiento, actitud y práctica.	9
4.2.5. Sistema financiero ecuatoriano	9
4.2.6. Productos financieros	10
4.2.7. Finanzas personales	10
4.2.8. Cultura financiera	10
4.2.9. Clasificación de las tarjetas de crédito	10
4.2.10. Definiciones	12
4.2.11. Importancia de las tarjetas de crédito	15
4.2.12. Línea de tiempo de las tarjetas de crédito	18
.....	18
4.2.13. Tarjetas de crédito emitidas en los últimos años	19
4.2.14. Tasas de interés del sistema financiero nacional	19
4.2.15. Análisis financiero comparativo	20

4.3. Fundamentación legal	21
4.3.1. <i>Medios de pago</i>	21
4.3.2. <i>Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional</i>	21
4.3.3. <i>Estructura del sistema financiero ecuatoriano</i>	22
4.3.4. <i>Funciones jurídicas</i>	22
5. Metodología.....	25
5.1. Área de estudio	25
5.2. Procedimiento	25
5.2.1. <i>Materiales</i>	26
5.2.2. <i>Tipos de investigación</i>	26
5.2.3. <i>Métodos</i>	27
5.2.4. <i>Técnicas</i>	27
6. Resultados	34
6.1. Objetivo 1	34
6.2. Objetivo número 2.....	46
6.2.2. <i>Banco de Loja</i>	52
6.3. Objetivo número 3.....	58
6.3.1. <i>Estructura: Diseño de la Guía</i>	58
6.3.2. <i>Descripción de la guía</i>	58
7. Discusión	74
8. Conclusiones	77
9. Recomendaciones.....	78
10. Bibliografía	79
11. Anexos	82

Índice de figuras

Figura 1	Historia de las tarjetas de crédito a nivel mundial y en Ecuador	18
Figura 2	Número de tarjetas emitidas en Ecuador	19
Figura 3	Ubicación Nacional del Cantón El Pangui	25
Figura 4	Género.....	34
Figura 5	Edad	34
Figura 6	Ocupación	35
Figura 7	Nivel máximo de estudio	35
Figura 8	Ingreso mensual	36
Figura 9	Capacitación en manejo de tarjetas de crédito.....	36
Figura 10	Conocimiento del pago de interés.....	37
Figura 11	Conocimiento sobre costos de mantenimiento	37
Figura 12	Nivel de manejo de tarjetas de crédito.....	38
Figura 13	Posibilidad de financiamiento sin tarjeta	39
Figura 14	Inconvenientes relacionados a la tarjeta de crédito	39
Figura 15	¿Existe necesidad de capacitar a los tarjetahabientes?	40
Figura 16	Manera de obtención la tarjeta de crédito.....	40
Figura 17	Gastos preferentes con tarjeta de crédito	41
Figura 18	Valor promedio anual de gasto con tarjeta de crédito	41
Figura 19	Motivo de la preferencia de tarjeta de crédito	42
Figura 20	Tiempo usando tarjeta de crédito.....	42
Figura 21	Empresa procesadora de pagos	43
Figura 22	Otros tipos de financiamiento	43
Figura 23	Institución emisora de la tarjeta de crédito	44
Figura 24	Estructura de la cuenta del Activo Banco Pichincha en el año 2021.....	47
Figura 25	Relación cartera colocada con activos totales de Banco Pichincha en el año 2021	48
Figura 26	Estructura de la cartera de crédito de Banco Pichincha en el año 2021	49
Figura 27	Endeudamiento de Banco Pichincha en el año 2021	49
Figura 28	Obligaciones con el público de Banco Pichincha en el año 2021	50
Figura 29	Estructura del Activo de Banco de Loja en el año 2021.....	53
Figura 30	Relación cartera de crédito con activos de Banco de Loja en el año 2021.....	54
Figura 31	Estructura de cartera de crédito de Banco de Loja en el año 2021	54
Figura 32	Endeudamiento de Banco de Loja en el año 2021	55

Figura 33 Obligaciones con el público de Banco de Loja en el año 2021 56

Índice de tablas

Tabla 1 Tasa de interés de consumo a marzo 2022.....	20
Tabla 2 Referenciación de la encuesta aplicada.....	28
Tabla 3 Escala de Likert.....	30
Tabla 4 Proyección de crecimiento poblacional	31
Tabla 5 Variables para la determinación del tamaño de la muestra.....	32
Tabla 6 Estructura financiera del Balance General 2021 Banco Pichincha.....	46
Tabla 7 Morosidad de cartera Banco Pichincha en el año 2021	51
Tabla 8 Estructura financiera del Balance General 2021 de Banco de Loja.....	52
Tabla 9 Morosidad de cartera de consumo de Banco de Loja año 2021.....	56

Índice de anexos

Anexo 1. Modelo de encuesta	82
Anexo 2: Registro fotográfico	84
Anexo 3: Certificación de traducción del Abstract.....	85

1. Título

Conocimiento, actitud y práctica en el uso de tarjetas de crédito en la ciudad de El Panguí,
Zamora Chinchipe

2. Resumen

La investigación tiene como objetivo general realizar un estudio orientado al conocimiento, actitud y práctica sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito que tienen los ciudadanos de El Pangui, Zamora Chinchipe. El presente trabajo se llevó a cabo mediante un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo; en cuanto a la población en estudio, está compuesta por 81 tarjetahabientes, así mismo, se utilizaron métodos como el deductivo, inductivo, analítico. En base a un cuestionario de 15 preguntas y en sustento a sus repuestas se determinó el conocimiento, las actitudes y prácticas que poseen los tarjetahabientes, Además, se utilizaron las técnicas de la encuesta y la bibliográfica para la recopilación de datos e información, permitiendo la obtención de los resultados a los objetivos planteados. Los resultados obtenidos indican que tan solo 25% de los tarjetahabientes poseen conocimiento suficiente/mucho en el manejo de tarjetas de crédito, el 75% restante manifiesta que su conocimiento es poco o nulo. El análisis comparativo realizado a Banco de Pichincha y a Banco de Loja reflejan que poseen una tasa de morosidad del 3,21% y 1,67%, respectivamente, en lo correspondiente a la cartera de consumo. La guía financiera propuesta otorga a los tarjetahabientes información necesaria para aumentar su conocimiento y aptitudes respecto al manejo de tarjetas de crédito, pudiendo aprovechar al máximo los beneficios de una tarjeta de crédito. Finalmente, la investigación concluye que los tarjetahabientes que han tenido inconvenientes al usar tarjetas de crédito se deben en gran parte al desconocimiento en las fechas de corte, pago, y los costos que implican estas tarjetas, llegando a generar que muchos se sientan inconformes con el producto y el servicio de las entidades financieras.

Palabras clave: El Pangui, Morosidad, Tarjetahabientes. Tarjetas de crédito.

2.1. Abstract

The general objective of this research is to carry out a study focused on people's knowledge, attitude and practice regarding the use and management of credit cards. This descriptive study was carried out by applying a quantitative approach and deductive, inductive and analytical methods. The population of the study comprised 81 credit-card users from El Pangui, Zamora Chinchipe. Based on the responses from a questionnaire of 15 questions, people's knowledge, attitudes and practices regarding credit-card use were determined. In addition, a questionnaire and literature review were the research instruments used to collect data and obtain results. The results show that only 25% of the population have a lot of/enough knowledge about credit-card management, the remaining 75% state that they have little or none knowledge about credit cards. The comparative analysis between credit-card users from Banco de Pichincha and Banco de Loja shows that they have a delinquency rate of 3.21% and 1.67%, respectively, for their consumer loans. The proposed financial guide provides credit-card users the necessary information to increase their knowledge and skills regarding credit-card management so they are able to take full advantage of the benefits of using a credit card. Finally, it is concluded that the reasons why credit-card users who have had problems using credit cards are mostly related to the lack of knowledge of cut-off and payment dates, and the costs involved in these cards, which results in most of them feeling dissatisfied with the products and services of financial institutions.

Keywords: El Pangui, Arrears, Cardholder, Credit card

3. Introducción

El consumismo, la globalización y el acceso a las nuevas tecnologías han provocado el aumento del gasto en consumo de la ciudadanía, gran parte de este gasto se financia mediante tarjetas de crédito, muchas veces el desconocimiento y el mal manejo de las mismas provocan un sobreendeudamiento que imposibilitan el pago de las obligaciones de dichas tarjetas. El aumento de transacciones con tarjeta de crédito implica mayor financiamiento disponible para los ciudadanos, creándoles oportunidades de consumo, pero así mismo el mal uso o desconocimiento del adecuado manejo de las tarjetas de crédito ha provocado que muchos ciudadanos se les complique el pago del crédito y caigan en morosidad. Según cifras de la Asociación de Bancos del Ecuador:

En marzo del 2021 el número de transacciones con tarjetas de crédito fue de 15.330.484, un 7,7% menos respecto a la misma fecha del año anterior, el pago de consumos por internet creció un 63,7% respecto a marzo del 2020, representando una facturación de 205 millones. Existen tres grandes usos para las tarjetas de crédito: el 45% consumos diferidos, 42,5% consumos rotativos y 12,5% en consumos corrientes. Actualmente en el país existen 2.920.886 de tarjetas de crédito destinadas a personas naturales. El índice de morosidad se situó en un 2,61 para diciembre del 2020. (Asobanca, 2021, págs. 4-5)

Esto hace una clara referencia de que las formas de pago han cambiado, las tradicionales han quedado atrás ahora se utiliza mucho más el dinero “plástico”. En el cantón El Panguí, una ciudad en crecimiento económico y comercial las instituciones financieras realizan grandes campañas de promoción de sus tarjetas de crédito, bajo el lema de “medio de pago con crédito disponible”.

Por tal razón, se evidencia la necesidad de diagnosticar el conocimiento de los tarjetahabientes y proveerles de una herramienta para su respectivo mejoramiento. Morocho (2019) manifiesta 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.

Por lo descrito y debido a la relevancia del tema, surge la necesidad de realizar la presente investigación, para el cumplimiento del estudio se plantearon objetivos específicos como el de diagnosticar el grado de conocimiento del uso y manejo que tienen los tarjetahabientes de la ciudad de El Pangui; determinar el volumen de crédito y colocaciones, niveles de endeudamiento y la morosidad que han reflejado las tarjetas de crédito en las diferentes instituciones financieras de El Pangui; y se propuso el realizar una guía financiera sobre el correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito, misma que será difundida a los tarjetahabientes motivo de estudio

El presente trabajo de investigación según el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja consta de las siguientes partes: **Marco Teórico** contiene todos los fundamentos teóricos enmarcados al tema objeto de estudio; **Materiales y Métodos** que describen los diferentes métodos y técnicas utilizadas para el desarrollo de la investigación. **Resultados** donde se una encuentran los resultados de la encuesta de conocimiento, actitud y práctica aplicada a los tarjetahabientes, un análisis comparativo entre dos instituciones financieras otorgantes de tarjetas de créditos en El Pangui, y una guía para el correcto manejo de las tarjetas de crédito; **Discusión** que es una comparación de los resultados obtenidos de estudios similares al tema investigado; **Conclusiones** donde se detalla los resultados más relevantes; **Recomendaciones** que son sugerencias dirigidas a los tarjetahabientes e instituciones financieras; **Bibliografía** conformada por los recursos bibliográficos utilizados para la sustentación de la investigación; **Anexos** donde se ubican los documentos que dan sustento al trabajo de investigación.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

Según Castillo et. al (2016) en su investigación titulada: *el consumidor español y su utilización de las tarjetas bancarias: líneas de actuación para su desarrollo en el futuro* indica que uno de los motivos del nivel de utilización actual de las tarjetas bancarias, es la predilección del consumidor español por el uso de efectivo para el pago de las compras en comercios por diversas causas intrínsecas al mismo, como son entre otros su anonimato, nulo coste explícito, su difícil falsificación y el gran arraigo en las costumbres de los consumidores españoles. Por otro lado, un factor que según la investigación citada también puede haber condicionado el escaso uso de la tarjeta como soporte de la financiación al consumo, es la existencia de otras figuras crediticias para tal fin (préstamos consumo y finalistas), que, aunque tienen un mayor coste administrativo y en ocasiones retrasan la materialización de la compra, sin embargo, son más conocidas por parte del consumidor.

Además, para los autores Bermeo et. al (2019), en su trabajo de investigación denominado *factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios*, realizado en Colombia, mencionan que, una de las variables más importantes al momento de fomentar y promocionar el uso de las tarjetas de crédito está estrechamente vinculado con la satisfacción percibida por el cliente, entendiéndose esta desde diversas miradas, que incluyen desde la atención prestada por el asesor corporativo hasta el análisis de la relación entre el conocimiento financiero con el que cuenta el usuario, y la relación costo-beneficio que recibe de la entidad al adquirir el crédito y que el consumo en el comportamiento de los estudiantes universitarios está relacionado con variables como el crecimiento de la economía personal considerando la intención de uso y con la cultura de ahorro, en cuanto a que gastar más o menos puede estar condicionado a sí se reduce la capacidad de pago y de crédito para consumo, ya que según la investigación las tarjetas de crédito inducen a las personas a realizar compras innecesarias, entendiéndose que brindan la posibilidad de anticipar una compra y tener el dinero seguro para pagarla en lapso de tiempo que consideran prudente.

Como indican (Murillo y Ortiz, 2014) en su investigación titulada: *conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil* mencionan que los resultados obtenidos en la encuesta y análisis teórico, evidencian un desconocimiento sobre el manejo de las tarjetas de crédito, respecto a intereses, costos que generan su

mantenimiento y al mismo tiempo hay mucha información relacionada a las recomendaciones para su buen uso, principalmente en revistas o artículos periodísticos de Economía y Finanzas.

Por otra parte, en 2019, Morocho presentó su investigación titulada *estudio y análisis del Conocimiento, Actitud y Práctica en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, periodo 2015-2018*, menciona que 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. 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.

4.2. Fundamentación teórica.

4.2.1. Tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito es una tarjeta plástica 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. Los usuarios tienen límites con la cantidad que puedan pagar de acuerdo a la política de riesgos existentes, las características personales y de solvencia económica de cada usuario. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2010)

4.2.2. Descripción de la operación de las tarjetas de crédito.

La entidad bancaria o emisora de la tarjeta pone a disposición del titular del ‘plástico’ un dinero al que éste puede acceder libremente. Se trata de una especie de ‘préstamo’ por un periodo determinado hasta el periodo de liquidación, generalmente a un mes vista. Es decir,

el usuario puede hacer sus compras y al final de mes la entidad le cargará todos los gastos que haya realizado. Si la cuenta corriente dispone de fondos se mantendrá el crédito y no habrá que pagar ningún tipo de comisiones ni intereses, pero en caso contrario es cuando entra en funcionamiento el mecanismo de préstamo de la tarjeta con sus intereses y comisiones. (BBVA, 2018)

4.2.3. *Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito*

Entre los principales beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito están:

- Plazos para el pago los cuales varían de acuerdo a la modalidad del sistema.
- Seguridad, ya que le evita robos o asaltos al librarse de portar dinero en efectivo.
- Imprevistos, pues le permite acceder al consumo de objetos requeridos y no provisionados.
- Crédito, el cliente accede a una línea de crédito, de acuerdo a un cupo determinado, aumentando así su poder adquisitivo.
- Servicios exclusivos, dependiendo del tipo de la tarjeta de crédito, es posible acceder a diversos servicios únicos tales como asistencia médica nacional e internacional, seguro de accidentes, seguro de automóvil, descuentos especiales, etc.
- Compras por internet, pudiendo así acceder a diferentes productos y servicios ofrecidos en distintas partes del mundo, sólo con el uso de un computador, y acceder a todas las ventajas que significa comprar por internet.
- Generación de un historial crediticio en el buró de crédito.

Entre las principales desventajas tenemos:

- Incremento en los gastos, ya que el sistema de tarjeta de crédito estimula el consumo, permitiendo ir más allá de los límites previstos si es que no hay un manejo reflexivo.
- Pago de intereses y gastos de administración que el usuario debe pagar en beneficio del sistema.
- La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta
- La pérdida de tiempo en la transacción mientras autoriza el crédito.

- Los cargos adicionales, multas o penalidades que se tiene por el pago atrasado a la tarjeta de crédito, incluso siendo reportado con baja y/o mala calificación en el buró de crédito, dañando el historial crediticio.

4.2.4. Encuesta de conocimiento, actitud y práctica.

Esta encuesta es una técnica de almacenamiento de información sobre lo que la gente sabe, cómo se siente y cómo se comporta. 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)

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.

4.2.5. Sistema financiero ecuatoriano

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014):

El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

El sector financiero público está compuesto por: Bancos y Corporaciones.

El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito, Cajas centrales, Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se registrarán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera

El sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades: Bancos múltiples, bancos especializados, almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas y de servicios auxiliares.

4.2.6. Productos financieros

Los productos financieros y servicios bancarios están destinados a satisfacer las necesidades económicas que pueda presentar una empresa o persona natural. Son, sin duda, una forma de captar fondos para financiar o mantener su actividad y cubrir necesidades de inversión en el momento oportuno, convirtiéndolos en una de las ofertas de las instituciones bancarias. Existen productos financieros de varios tipos, sin embargo, lo más utilizados son tres: de ahorro, de inversión y de financiación. (Banco Internacional, 2021)

4.2.7. Finanzas personales

Las finanzas personales se ocupan de cómo los individuos o familias administran sus recursos a lo largo de su vida. En su análisis se incluyen no solo los ingresos y gastos recibidos o pagados durante la vida, sino también las herramientas o productos financieros con los que cuentan los individuos o familias para optimizar el manejo de sus recursos (Roldán, 2017).

4.2.8. Cultura financiera

“Son las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una adecuada administración de lo que ganamos y gastamos, nos permite tener una mejor calidad de vida” (Esparza, 2017).

4.2.9. Clasificación de las tarjetas de crédito

De acuerdo a Simón (S,F) las tarjetas de crédito son clasificadas de la siguiente manera: Por el servicio que conceden.

- Por el tipo de entidad emisora.
- Por el ámbito del objetivo.

- Por el ámbito de acción territorial.

De acuerdo al servicio que conceden el crédito puede ser:

- Rotativo: Es cuando el tarjetahabiente dispone de un cupo mensual para consumir, que puede ser cancelado total o parcialmente, liberando la parte proporcional del cupo.
- Diferido: El cupo de la tarjeta es independiente del rotativo, pues permite al tarjetahabiente diferir el pago de bienes o servicios que haya adquirido, a un número determinado de meses que el tarjetahabiente elija y que el emisor autorice, pagándose así una cuota fija mensual.
- Bancarias: Son aquellas tarjetas de crédito que son emitidas por bancos, instituciones bancarias que son propietarias del sistema y lo desarrollan, otorgando ellos mismos el financiamiento del crédito (cupo).
- No Bancarias: Son las tarjetas de crédito emitidas por entidades que, no siendo instituciones financieras, se dedican a esa actividad, de manera especializada.
- Mixtas: Se las conocen también como “tarjetas multibancarias”, es decir aquellas tarjetas que bajo un nombre emiten y procesan la información de todas aquellas que emiten los bancos afiliados al sistema, destacando bajo este nombre su participación financiera. Dentro de esta clasificación también se encuentran las “monobancarias”, que son aquellas que surgen de la unión de una compañía especializada con sólo un banco.
- Propias: Es aquella a través de la cual el negocio busca facilitar el consumo a sus clientes y a la vez proporcionarse una clientela cautiva. Una desventaja para el consumidor, es que este tipo de tarjeta puede ser usada únicamente en el establecimiento que las emite.
- Universales: Son aquellas que hacen posible el consumo de cualquier género de bienes y servicios.
- Particulares: Son tarjetas de crédito aplicadas para ciertos específicos servicios, diferenciándose de las propias en que estas últimas permiten consumos variados, pero en un solo establecimiento, mientras que las particulares lo permiten para un determinado bien o servicio en diversos establecimientos.
- Internacionales: Como su nombre lo indica, son aquellas que se pueden utilizar en cualquier parte del mundo. Las tarjetas de crédito tienen una amplia aceptación en

diferentes establecimientos comerciales tanto locales como internacionales por lo cual permite realizar compras en otros países diferentes al país de origen.

- Nacionales: Son aquellas tarjetas que sólo pueden ser utilizadas a nivel local, es decir solamente en el país expedidor.
- Limitadas por el tiempo: Son aquellas tarjetas que se emiten por un determinado lapso, que puede ser de un año, en esta clasificación se encuentran las tarjetas de crédito de instituciones bancarias.
- Indeterminadas en el tiempo: Son tarjetas que no tienen fecha de caducidad. Dentro de estas clasificaciones entran el tipo de tarjetas particulares.

4.2.10. Definiciones

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

4.2.10.1. 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.

4.2.10.2. 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.

4.2.10.3. 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.

4.2.10.4. 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.

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

4.2.10.6. 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.

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

4.2.10.8. 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.

4.2.10.9. 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.

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

4.2.10.11. 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.

4.2.10.12. 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, 2018).

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”.

4.2.10.13. 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 y accesible a la población” (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, 2013, 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, 2014)

4.2.11. 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.

“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, 2017, pág. 21).

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

4.2.11.1. 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.

4.2.11.2. 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)

4.2.11.3. Virtudes de las tarjetas de crédito. 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)

4.2.12. Línea de tiempo de las tarjetas de crédito

Figura 1

Historia de las tarjetas de crédito a nivel mundial y en Ecuador



Nota. Adaptado de (LafuenteL & Lucero, 2013)

Las tarjetas de crédito surgen en Estados Unidos a inicios del siglo XX, el crecimiento de la economía estadounidense y el consumo, surgió la necesidad de reducir el manejo de efectivo. La mayoría de autores y bancos concuerdan que fue la empresa Western Union, en esa época era una pequeña placa de metal que les permitía identificarse como un “grupo selecto” obteniendo atención rápida y amable con la ventaja de diferir los pagos. la primera en emitir una tarjeta de crédito similar a como funcionan hoy en día, con la única diferencia que sólo era de uso interno, es decir.

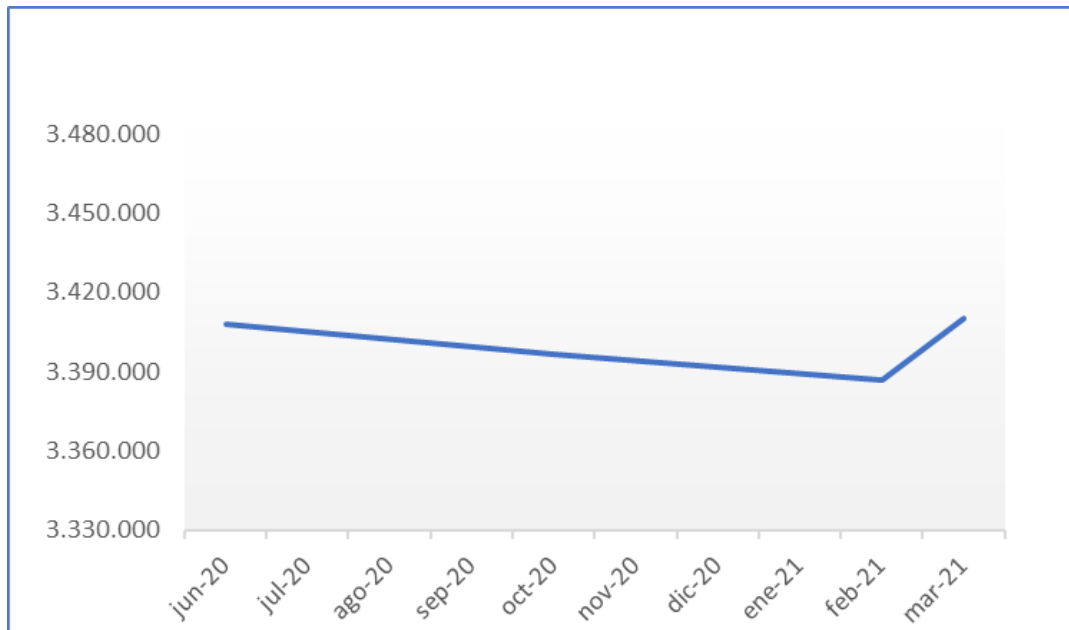
A partir de la innovación realizada por Western Union, muchas empresas hoteleras, restaurantes, gasolinera, etc. emitieron sus propias tarjetas para uso en sus diferentes sucursales a nivel estatal y nacional. En 1949, Frank McNamara y Ralph Schneider crearon Diners Club, el cual emitía una tarjeta de crédito, inicialmente para el pago en restaurantes, pero se extendió al pago en todo tipo de adquisiciones en bienes y servicios a nivel nacional e internacional.

A nivel nacional, las tarjetas de crédito tardaron en llegar, principalmente a la inestabilidad política y social que vivía el país (gobiernos derrocados, gobiernos comunistas, dictaduras, poca innovación tecnológica/financiera, etc.), en 1997 Diners Club Ecuador se convirtió en una Sociedad Financiera emitiendo tarjetas de crédito para uso nacional e internacional.

4.2.13. Tarjetas de crédito emitidas en los últimos años

Figura 2

Número de tarjetas emitidas en Ecuador



Nota. Adaptado de (Asociación de Bancos del Ecuador, 2021)

En Ecuador, las tarjetas de crédito cada vez tienen mayor acogida, esto se debe a diversos motivos como: las fuertes campañas de promoción por parte de las instituciones financieras, la seguridad que ofrecen las tarjetas y los beneficios que las mismas pueden llegar a otorgar. Según los reportes de Asobanca, la asociación de bancos privados del Ecuador en sus reportes de boletines financieros indican un aumento en el número de tarjetas de crédito en circulación en el país, en junio de 2020 se reportaron 3.407.719 tarjetas de crédito, tanto personales como empresariales, el crecimiento fue constante hasta que en febrero de 2021 hubo un ligero descenso de aproximadamente 20 mil tarjetas en funcionamiento, respecto a los reportes de junio del 2020, esto causado por la pandemia. Para marzo del 2021 ya se reflejó un significativo aumento de las tarjetas en funcionamiento, llegando a la cifra de los 3.410.312.

4.2.14. Tasas de interés del sistema financiero nacional

La Superintendencia de Bancos es la institución que vigila que se dé cumplimiento las tasas máximas dentro del sector financiero privado. Según (Superintendencia de Bancos y

Seguros, 2017) menciona que “todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, se considerarán créditos de consumo, siempre y cuando el destino sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva” (p.435), por ende el consumo con tarjetas de crédito están dentro del grupo de Cartera de Consumo, la cual a marzo de 2022 su tasa referencial es del 15,98% anual y su tasa máxima es de 16,77%, es decir las instituciones financieras que ofrezcan el producto de tarjetas de crédito deberán regirse bajo estas tasas.

Tabla 1

Tasa de interés de consumo a marzo 2022

Tasas de Interés			
Tasas de interés efectivas vigentes para el sector financiero privado, público y popular y solidario.			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento	% anual
Consumo	15,98	Consumo	16,77

Nota. Banco Central del Ecuador (2022)

4.2.15. Análisis financiero comparativo

Este análisis se basa en la comparación de grupos individuales de indicadores similares entre sí, de empresas competidoras de la misma industria. Según, Añez (2022) menciona que "Un análisis comparativo consiste en examinar dos o más procesos, asimismo productos, alternativas, datos, calificaciones, sistemas y cualquier otro aspecto susceptible de confrontar para poder analizar y tomar decisiones según los resultados que se obtengan”.

Tal es el caso del análisis comparativo de dos estados financieros correspondientes a la misma empresa o diferentes empresas, se debe tomar en cuenta:

Los estados sean uniformes para poder ser comparables, es decir, que contengan la misma información para que sus registros o datos se puedan comparar.

También deben estar expresados bajo las mismas unidades de medida y moneda.

Por otra parte, también es conveniente que ambos estados mantengan una misma forma de preparación y que sigan los mismos método, procedimientos y políticas contables.

Con estas mínimas consideraciones, es posible asegurar la posibilidad de comparar ambas informaciones y de esta forma obtener un adecuado análisis financiero comparativo.

4.3. 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:

4.3.1. 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)

4.3.2. 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:

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)

4.3.3. 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.

Bancos: Instituciones financieras que cumplen con la función de intermediación financiera, administrativamente tiene accionistas y siempre buscan la rentabilidad económica en cada periodo fiscal.

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 & Andrago, 2011)

“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)

En el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014) 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.

4.3.4. 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 (2016) 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)

5. Metodología

5.1. Área de estudio

El cantón el Pangui pertenece a la provincia de Zamora Chinchipe, cuenta con 8.619 habitantes lo que representa el 9,51% de la población de la provincia de Zamora Chinchipe; en una extensión de 604,77 kilómetros cuadrados y una densidad poblacional a nivel cantonal es de 7,01 Hab/Km². Se encuentra en un rango altitudinal que va desde los 748 – 2178 m.s.n.m., y una altitud de 862 metros, según el GADM El Pangui.

Figura 3

Ubicación Nacional del Cantón El Pangui



Nota. Mapa de ubicación de El Pangui, según PDOT Municipal.

La investigación se la realizó en la cabecera cantonal, la parroquia El Pangui, en la misma que se encuentran todas las instituciones políticas, gubernamentales y financieras del cantón.

5.2. Procedimiento

La realización de la presente investigación es de carácter descriptiva ya que no se manipularon las variables de estudio, se utilizaron los diferentes elementos necesarios para su correcta realización, tales como: materiales, métodos, técnicas e instrumentos, que son muy relevantes para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Se utilizó el método inductivo para precisar, las condiciones socioeconómicas, el nivel de conocimiento en el manejo de tarjetas de crédito y para ello se elaboró y aplicó una encuesta dirigida a los tarjetahabientes de El Panguí mayores de 18 años. Posteriormente, se procedió a tabular los datos obtenidos mediante el uso de la herramienta Excel y a realizar el análisis e interpretación de los mismos.

Además, se empleó el método analítico que permitió divisar lo que ocasiona el desconocimiento del correcto manejo de las tarjetas de crédito, a su vez, este método permitió la construcción del apartado de la discusión en donde se comparó los resultados de la investigación con otros estudios relacionados. Para el desarrollo del segundo objetivo se realizó un análisis comparativo entre el Banco Pichincha y el Banco de Loja, en el año 2021, en lo correspondiente a volumen de créditos y colocaciones, niveles de endeudamiento y la morosidad. También, el método deductivo permitió establecer conclusiones sólidas a partir de la información obtenida tras la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados para el desarrollo de la presente investigación.

5.2.1. Materiales

Para la realización del trabajo investigativo se utilizó diversos recursos materiales, entre ellos: dispositivos electrónicos (computador, celular), suministros de oficina y recursos bibliográficos primarios como los Estados Financieros de Banco Pichincha y Banco de Loja y recursos secundarios (libros, artículos e investigaciones similares que contribuyen al desarrollo del estudio).

5.2.2. Tipos de investigación

5.2.2.1. Descriptiva. La investigación se caracterizó por ser descriptiva, debido a que permitió describir y analizar los diferentes aspectos relacionados con el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de El Panguí, provincia de Zamora Chinchipe.

5.2.2.2. De campo. El trabajo investigativo también fue de campo, debido a que se empleó la técnica de la encuesta y estados financieros de los bancos otorgantes de tarjetas de crédito en El Panguí.

5.2.3. Métodos

5.2.3.1. Método Inductivo. Se utilizó este método para elaborar en base a la recopilación de datos confiables y cuantificables las conclusiones para cada objetivo específico de la investigación.

5.2.3.2. Método Deductivo. Permitió conocer los diferentes aspectos generales del problema a investigar; puesto que a partir de premisas y conceptos generales se llegó a casos particulares, permitiendo describir la problemática planteada en el tema.

5.2.3.3. Método Analítico. Mediante la aplicación de este método, se aplica un análisis de la información estadística, desde su recopilación, tabulación, análisis hasta la demostración gráfica, con el objetivo de descomponer el todo en sus partes y así, determinar causa-efecto de las variables de la investigación.

5.2.3.4. Método Estadístico. La aplicación de este método permitió tabular los datos obtenidos de los instrumentos aplicados de forma cuantitativa, para presentarlos en tablas y figuras para su mejor presentación y comprensión.

5.2.4. Técnicas

5.2.4.1. Bibliográfica Se utilizó esta técnica, debido a que se recopiló información de fuentes secundarias como libros, tesis, revistas, publicaciones, repositorios y bibliotecas virtuales, las mismas que apoyaron sustancialmente para el trabajo investigativo.

5.2.4.2. Encuesta. Para la obtención de los datos más relevantes para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos se utilizó esta técnica; para ello se aplicó un cuestionario conformado de preguntas relacionadas con aspectos más relevantes del tema, con el fin de identificar y cuantificar de la manera metódica un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido. Se empleó una encuesta (CAP) de conocimiento, actitud y práctica que permite la recogida información cuantitativa y cualitativa. Las preguntas CAP tienden a hacer visibles y localizables rasgos característicos en los saberes, actitudes y comportamientos.

Tabla 2*Referenciación de la encuesta aplicada*

Dimensión	Pregunta	Referencia
Características socioeconómicas del encuestado	Sexo	Elaboración propia
	Edad	Elaboración propia
	Ocupación	Elaboración propia
	Nivel de estudio	Elaboración propia
	Ingreso Mensual	Elaboración propia
Conocimiento, actitud y práctica	¿Recibió algún tipo de capacitación al momento de recibir su tarjeta de crédito?	Morocho (2019)
	¿Conoce cuánto paga de interés mensual de su tarjeta de crédito?	Elaboración propia
	¿Conoce los costos financieros por mantenimiento de su tarjeta de crédito?	Morocho (2019)
	¿Considera que su conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente?	Murillo & Ortiz (2014)
	¿Mensualmente podría financiarse sin utilizar tarjeta de crédito?	Murillo & Ortiz (2014)
	¿Ha tenido algún inconveniente con la institución que le otorgó su tarjeta de crédito?	Elaboración propia
	¿Cree necesario que la institución financiera capacite de alguna manera a los clientes antes de otorgar una tarjeta de crédito?	Morocho (2019)
	¿Cómo accedió a la tarjeta de crédito que posee?	Murillo & Ortiz (2014)
	¿Preferentemente para qué tipo de	Elaboración propia

	gastos utiliza su tarjeta de crédito?	
Características socio-financieras	¿Cuál es el valor promedio anual que Ud. consume empleando la tarjeta de crédito?	Elaboración propia
	¿Por qué prefiere la tarjeta de crédito en lugar de dinero en efectivo?	Morocho (2019)
	¿Desde qué tiempo cuenta Ud. con la tarjeta de crédito?	Morocho (2019)
	¿Cuál de las siguientes tarjetas posee usted?	Elaboración propia
	¿Qué otra forma de financiamiento tiene usted?	Morocho (2019)
	¿A qué institución financiera pertenece su tarjeta de crédito?	Elaboración propia
	Al finalizar la presente investigación se realizará una guía para financiera sobre el correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito, si desea recibir la mencionada guía por favor escriba su correo electrónico.	Elaboración propia

Nota. Referencias de las preguntas planteadas en la encuesta

5.2.4.3 Escala de valoración de la encuesta. La escala de valoración usada en esta investigación fue una escala de conocimiento en grados que mide el nivel de conocimiento, habilidades, actitudes, la escala de valoración va desde muy poco hasta mucho. Los encuestados clasifican la percepción de alguna variable cualitativa.

Tabla 3

Escala de conocimiento

Escala de Conocimiento	
Muy poco	1
Poco	2
Medianamente suficiente	3
Suficiente	4
Mucho	5

Nota. Escala de conocimiento según Toledo (s.f).

5.2.4.4 Medición en preguntas de conocimiento actitud y práctica

Para medir el nivel de conocimiento en las preguntas de información específica presentes en la encuesta se detalla la siguiente tabla:

Tabla 4

Medición de conocimiento

Escala	Porcentaje de conocimiento	Competencias
Muy poco	1 0%-20%	La población mínimamente puede identificar productos y términos financieros comunes
Poco	2 21%-40%	La población tiene conocimiento en términos financieros comúnmente utilizados.
Medianamente suficiente	3 41%-60%	Comienzan a considerar las consecuencias de sus decisiones financieras pueden hacer planes financieros

simples.

Suficiente	4	61%-80%	La población puede aplicar su conocimiento y comprensión de términos financieros menos comunes.
Mucho	5	81%-100%	La población puede aplicar su conocimiento y comprensión de una amplia variedad de conceptos financieros a contextos que son relevantes para ellos a largo plazo.

Nota. La presente tabla detalla los niveles de conocimiento financiero en manejo de tarjetas de crédito. Datos recopilados y adaptados en base a la metodología PISA 2015 por Tafur y Sandoval (2020).

5.2.4.5 Población y muestra

Según (Asobanca, 2021), en la provincia de Zamora Chinchipe existen 1076 tarjetas de crédito en funcionamiento, es decir, el 2% de la población económicamente activa es poseedora de este producto financiero. Según datos del censo del 2010, en el cantón el Pangui existen 8.619 habitantes en total, esta ciudad tiene un 50,4% de población económicamente activa (en edad de trabajar), posee un crecimiento anual sostenido de un 1,63%. (INEC, 2010, pág. 8)

En base a estos datos se realiza la siguiente tabla de datos con las cifras de crecimiento proyectadas según el INEC y las cifras de Asobanca.

Tabla 5

Proyección de crecimiento poblacional

Año	Población proyectada	Población económicamente activa (50,4%)	2% de la población posee tarjeta de crédito
2010	8.619	4.344	87

2011	8.759	4.415	88
2012	8.902	4.487	90
2013	9.047	4.560	91
2014	9.195	4.634	93
2015	9.345	4.710	94
2016	9.497	4.787	96
2017	9.652	4.865	97
2018	9.809	4.944	99
2019	9.969	5.024	100
2020	10.067	5.074	101
2021	10.160	5.121	102

Son 102 tarjetahabientes en la ciudad de El Pangui, con el objetivo de determinar el número de encuestas a realizarse, siendo necesario definir el tamaño de la muestra utilizando el cálculo de la fórmula de la población finita detallada a continuación.

Tabla 6

Variables para la determinación del tamaño de la muestra

Variable	Descripción	Valor	Equivalencia
n			?
N	Población total		102
Z	Nivel de confianza	1,96	95%
P	Probabilidad de éxito	0,5	50%
q	Probabilidad de	0,5	50%

	fracaso		
e	Límite de error	0,05	5%

Nota. La tabla muestra las variables para poder determinar el tamaño de la muestra

Desarrollo

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

$$n = \frac{102 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(102 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 81$$

5.2.5. Instrumentos

5.2.5.1. Cuestionario. Para hacer viable la técnica de la encuesta, se utilizó este instrumento, debido a que, a través de el mismo, se elaboraron las preguntas con aspectos relevantes del tema.

5.2.5.2. Ficha bibliográfica. Se la aplicó con el objetivo de ubicar, registrar y localizar fuentes de información.

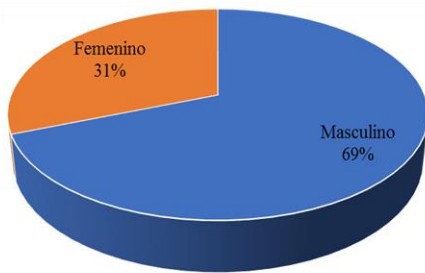
6. Resultados

6.1. Objetivo 1. Diagnosticar el grado de conocimiento del uso y manejo que tienen los tarjetahabientes de la ciudad de El Panguí.

En base a los resultados de la encuesta planteada en la investigación y posterior tabulación de la misma se han graficado los resultados para de esta manera dar cumplimiento con el objetivo planteado. Se encuestó a 81 tarjetahabientes de El Panguí.

Figura 4

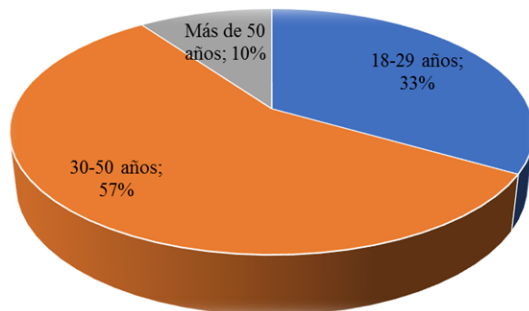
Género



En la presente gráfica se visualiza que el 69% de los tarjetahabientes pertenecen al sexo masculino y el 31% al género femenino, de una u otra manera estos datos reflejan que los hombres siguen teniendo mayor acceso a los servicios y productos financieros.

Figura 5

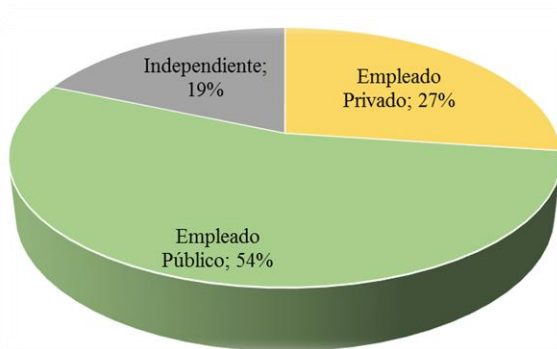
Edad



De acuerdo a los datos del gráfico, el 57% de los tarjetahabientes tienen entre 30 y 50 años, el 33% tiene entre 18 y 29 años y tan solo el 10% tiene más de 50%. Esto refleja que las personas pertenecientes a los grupos generacionales: Generación X y Millennials son las que poseen mayor número de tarjetas de crédito en la ciudad de El Panguí, quizás debido principalmente porque son generaciones que han vivido junto con el avance tecnológico y son más propensos a aceptar productos y servicios innovadores.

Figura 6

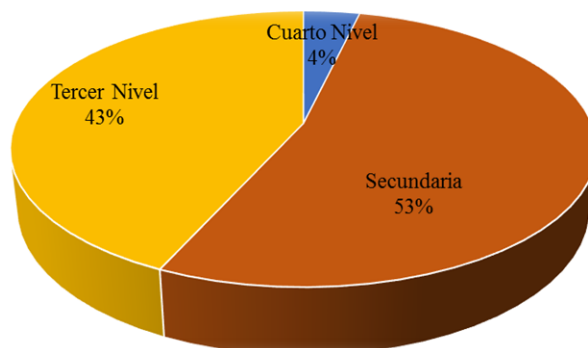
Ocupación



De acuerdo a los datos referente a la ocupación que tienen los tarjetahabientes, el 54% indican que laboran para el sector público, el 27% se indica como empleado privado, laborando dentro de las empresas del cantón, principalmente las mineras; el 19% de las personas encuestadas indican que son trabajadores independientes, es decir, son emprendedores o que no trabajan bajo relación de dependencia.

Figura 7

Nivel máximo de estudio

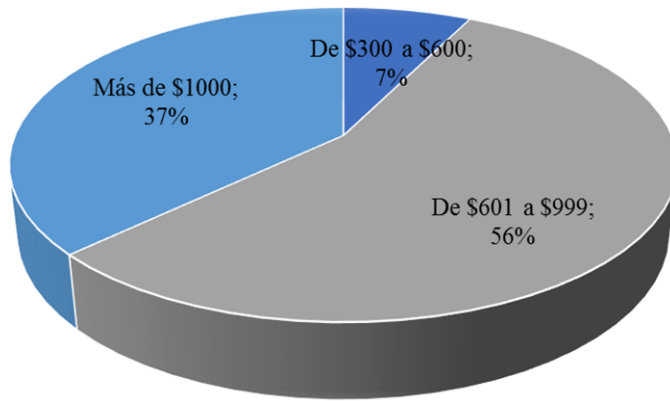


Analizando el presente gráfico se puede observar que el 53% de los tarjetahabientes cuenta con estudios hasta segundo nivel, el 43% tienen estudios hasta tercer nivel y tan sólo

el 4% indican que poseen estudios de cuarto nivel, de alguna manera se puede manifestar que la inclusión económica va de la mano del nivel educativo.

Figura 8

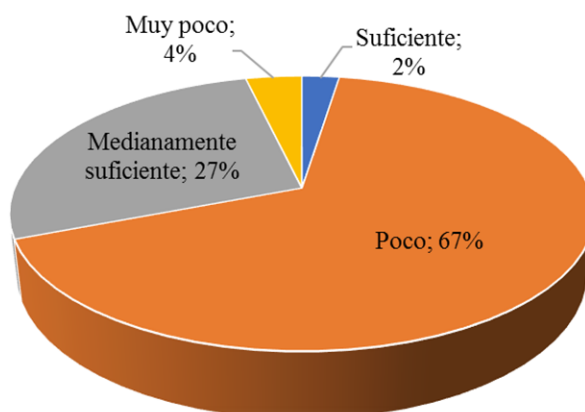
Ingreso mensual



De acuerdo a la presente gráfica, el 56% de los tarjetahabientes tienen ingresos entre \$601 a \$999, el 37% tienen ingresos superiores a los \$1.000 y tan solo 7% tiene ingresos entre los \$300 y \$600. Más del 90% de los participantes tienen ingresos superiores al SBGU, en el 2021 se encuentra en los \$425 dólares estadounidenses. Estos resultados resultan atractivos para las instituciones financieras que buscan introducir tarjetas de crédito en la población ya que son potenciales clientes con solvencia económica, capacidad de consumo y pago.

Figura 9

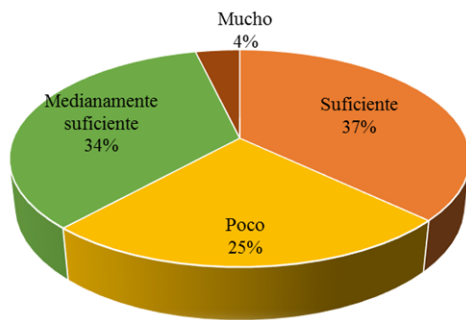
Capacitación en manejo de tarjetas de crédito



Se puede mencionar que gran parte de los tarjetahabientes recibieron muy poca o poca información que les sirva para manejar correctamente su tarjeta de crédito. El 27% mencionan que se les capacitó medianamente suficiente, es decir, indicaciones breves y generales. Tan solo el 2% mencionan que recibieron una capacitación/información que le sirviese para tener un conocimiento y comprensión adecuado en el manejo de su tarjeta.

Figura 10

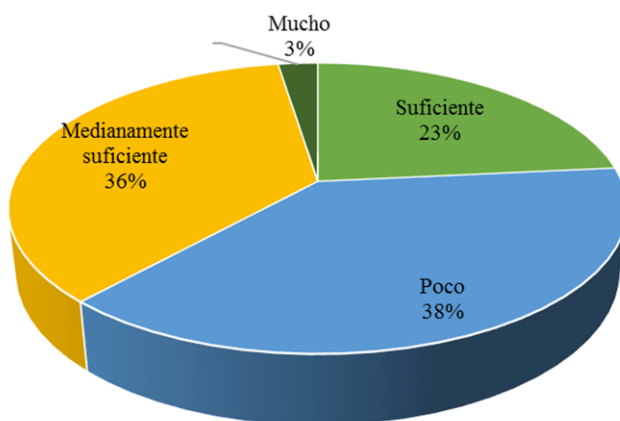
Conocimiento del pago de interés



De acuerdo a la pregunta planteada sobre si conoce cuánto paga de interés, existe bastante disparidad en los resultados, el 34% de los tarjetahabientes mencionan conocer medianamente suficiente los costos por interés en el uso de su tarjeta de crédito, el 25% mencionan que conocen poco de cuánto pagan por concepto de interés de su tarjeta, esto resultados se deben principalmente al desconocimiento de las cláusulas de contrato por parte del cliente a la hora de recibir una tarjeta de crédito.

Figura 11

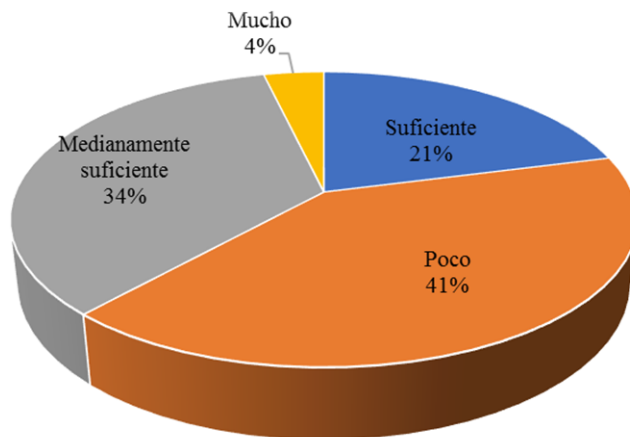
Conocimiento sobre costos de mantenimiento



El conocimiento del costo de un servicio o producto es de mucha importancia que de esa manera puedes administrar adecuadamente tus recursos. El 33% de los tarjetahabientes mencionan que conocen poco acerca de los costos de mantenimiento de su tarjeta de crédito, el 36% mencionan que conocen medianamente suficiente y tan sólo el 3% conocen y comprenden de manera amplia y clara los valores de costos de mantenimiento cobrados por la institución emisora de su tarjeta.

Figura 12

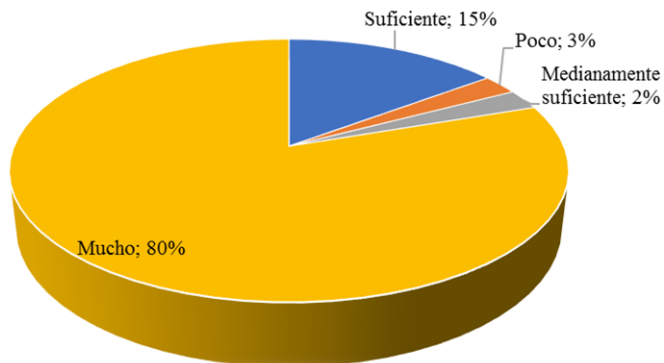
Nivel de manejo de tarjetas de crédito



El 21% de los tarjetahabientes manifestaron tener un conocimiento suficiente para realizar un buen manejo de su tarjeta de crédito, el 4% de manifestaron tener mucho conocimiento y comprensión sobre el manejo de las mismas, logrando así sacar el máximo beneficio a este producto financiero. Un 75 % de los tarjetahabientes mencionan tener poco o medianamente suficiente conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito, provocando que no logren los aprovechar los beneficios de las tarjetas y también generando conflictos con las instituciones financieras debido al desconocimiento de los condicionantes de las mismas. En base a las respuestas se puede determinar que el 25% de los encuestados tienen un conocimiento óptimo/adecuado en el manejo de sus tarjetas de crédito, de esta manera logran beneficiarse del apoyo financiero que genera poseer este producto financiero.

Figura 13

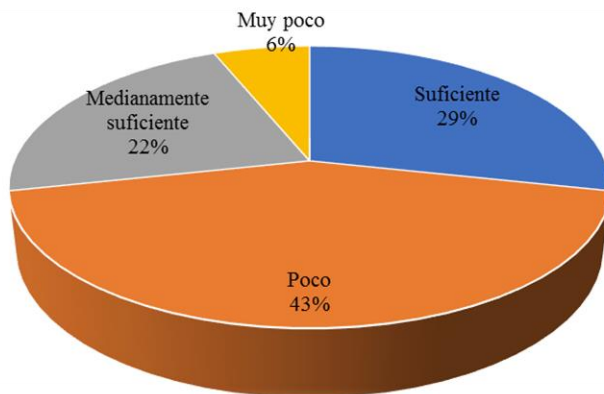
Posibilidad de financiamiento sin tarjeta



Prácticamente la mayoría de los tarjetahabientes, el 80% mencionaron que pueden financiarse mensualmente sin su tarjeta de crédito, esto deja ver que los panguenses ven a su tarjeta de crédito como una manera de aprovechar beneficios (promociones, meses sin intereses, millas, etc.), y también cuando se les presenta algún gasto imprevisto, más no una fuente de financiamiento habitual o de uso frecuente.

Figura 14

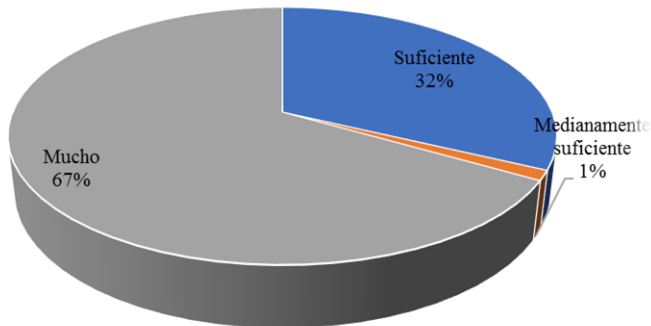
Inconvenientes relacionados a la tarjeta de crédito



En lo referente a si los usuarios han tenido inconvenientes debido a sus tarjetas de crédito existe bastante disparidad en las respuestas, el 43% menciona haber tenido algún inconveniente, debido principalmente al desconocimiento en las fechas de corte y pago, los costos que implican estas tarjetas como es el de mantenimiento y los intereses; esto genera desconformidad y descontento por parte de los tarjetahabientes.

Figura 15

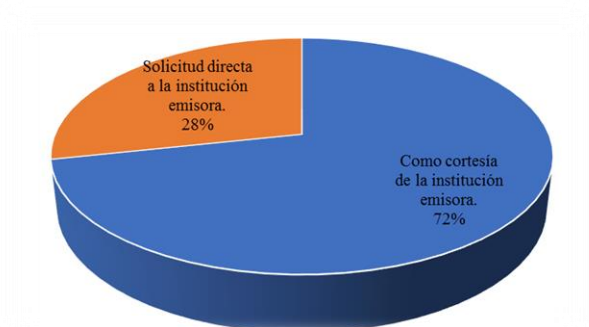
¿Existe necesidad de capacitar a los tarjetahabientes?



En el caso de si los tarjetahabientes deben recibir algún tipo de capacitación al momento de recibir su tarjeta, el 67% de los tarjetahabientes creen que existe mucha necesidad en capacitar a los tarjetahabientes, el 32% cree que sí existe la necesidad, pero no es primordial.

Figura 16

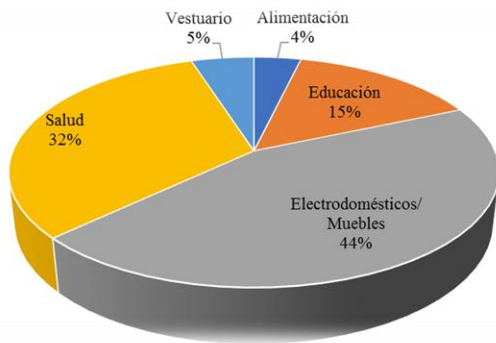
Manera de obtención la tarjeta de crédito



Existen dos maneras para acceder a una tarjeta de crédito, como cortesía por parte de la institución financiera o directamente solicitando de manera personal a la entidad de preferencia, en cualquiera de las dos opciones, la institución analiza los estados de cuenta para entregar dicha tarjeta. El 72% de los tarjetahabientes mencionan que obtuvieron su tarjeta como cortesía de las instituciones financieras, este alto número se debe a las campañas por parte de las instituciones financieras para insertar las tarjetas de crédito en el mercado local y nacional.

Figura 17

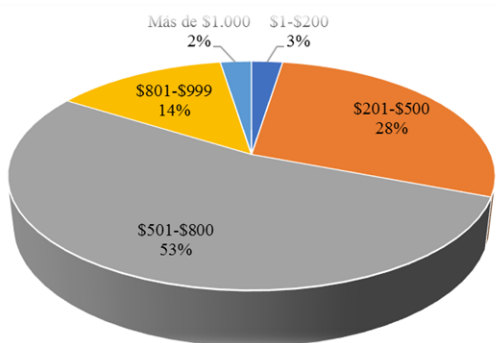
Gastos preferentes con tarjeta de crédito



En lo referente a las preferencias a la hora de hacer usos de las tarjetas de crédito los tarjetahabientes tienen un rubro especialmente mayoritario, el pago de electrodomésticos/muebles, representando un 44% del total. Otro rubro también importante es en lo referente a los pagos con tarjeta de crédito es en conceptos de servicios y productos de la salud, estos suelen ser gastos inesperados y de alta cuantía, el 32% mencionan realizar pagos relacionados a esta actividad. Como rubros menores encontramos a la alimentación y el vestuario con un 5% y 4% respectivamente, esto debido a los pocos comercios que aceptan esta modalidad de pago y que normalmente son pagos de baja cuantía.

Figura 18

Valor promedio anual de gasto con tarjeta de crédito

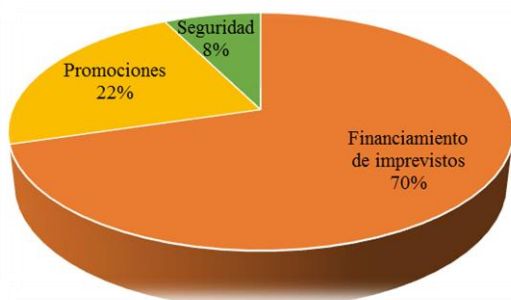


El 53% de los tarjetahabientes tienen un consumo entre \$501 a \$800 anuales con su tarjeta de crédito, el 28% tienen un consumo entre los \$201 y los \$500 y tan solo el 2% manifestaron que tienen consumos superiores a \$1.000. Estas son valores muy bajos y se debe a diversos motivos, entre los principales: el miedo al desconociendo en los costos de interés y la falta de comercios que realicen cobros con tarjetas de crédito en la localidad. La

mayoría de personas que hacen uso de sus tarjetas de crédito realizan sus consumos en las ciudades de Loja, Zamora y Cuenca, las más cercanas al cantón.

Figura 19

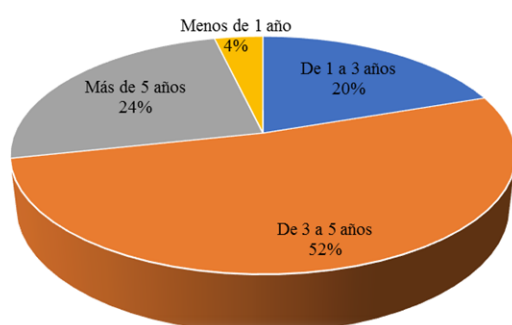
Motivo de la preferencia de tarjeta de crédito



La mayoría de los encuestados manifiestan que eligen la tarjeta de crédito por delante del efectivo principalmente porque estas financian los imprevistos que puedan surgir, especialmente en lo referente a salud y la necesidad de comprar algún electrodoméstico. También, la utilizan para obtener promociones, aunque en nuestro medio estas son escasas y las referentes a los vuelos aéreos son las más reconocidas ya que bonifican con millas acumulables.

Figura 20

Tiempo usando tarjeta de crédito

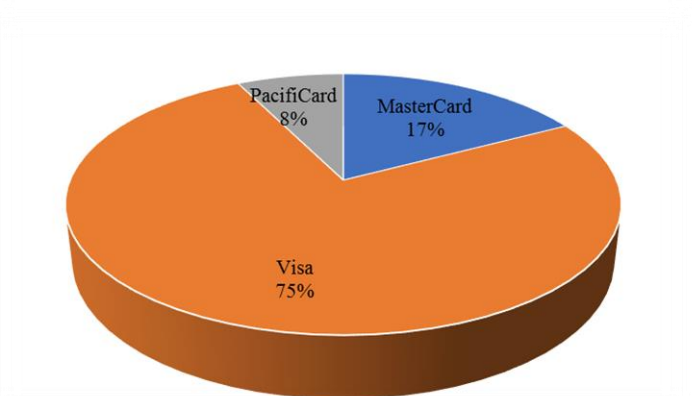


El 52% de los tarjetahabientes mencionan que poseen su tarjeta de crédito entre 3 y 5 años, tan sólo 24% mencionan que la tienen más de 5 años, y el 20% manifiestan tenerla menos de 3 años. Esto refleja el gran trabajo de difusión que realizan las entidades financieras. También se puede mencionar que estas cifras se deben a que es un cantón relativamente joven (fundado en 1991), que como principal actividad económica se

encuentran; la agricultura, ganadería y en los últimos años se ha desarrollado el sector de los servicios.

Figura 21

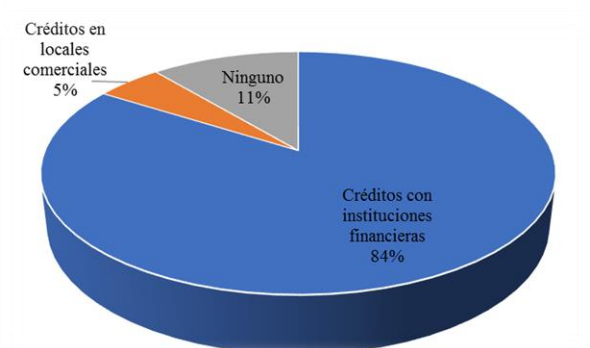
Empresa procesadora de pagos



Las empresas que ofrezcan servicios financieros de manera global como las transferencias electrónicas a través de tarjetas de crédito y débito son pocas. Es por eso que el 75% de los tarjetahabientes cuenta con su producto financiero afiliado la multinacional Visa y el 17% de MasterCard, cabe mencionar que esto depende de con qué empresa esté asociada la institución financiera emisora de la tarjeta. Estas dos son las más reconocidas a nivel mundial ya que son las de mayor cobertura, ofrecen sus servicios en cajeros automáticos, negocios, pagos electrónicos, etc.

Figura 22

Otros tipos de financiamiento

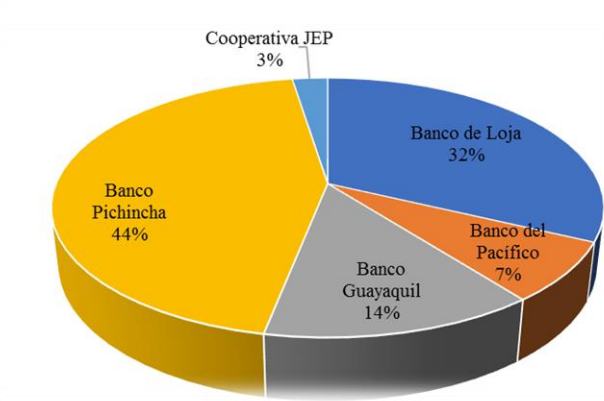


La mayoría de los tarjetahabientes mencionan que poseen algún otro tipo de financiamiento a parte de sus tarjetas de crédito. El 84% mencionan que tienen crédito con

instituciones financieras, la principal forma de financiamiento en el país, el 5% mencionan que poseen crédito en instituciones comerciales y el 11% mencionan no tener ninguna obligación en concepto de crédito.

Figura 23

Institución emisora de la tarjeta de crédito



En lo referente a que institución financiera pertenece las tarjetas de crédito que poseen los tarjetahabientes del cantón El Pangui, se observa dos entidades muy por encima de las otras, éstas son Banco Pichincha y Banco de Loja, esto es bastante normal ya que son las dos únicas que tienen presencia en el cantón por medio de un agencia o sucursal. Cooperativa JEP también se encuentra presente con dos tarjetahabientes en el cantón, cabe destacar que es una institución de economía Popular y Solidaria y son pocas las que ofrecen este tipo de producto financiero.

A continuación, se detalla un cuadro resumen de las respuestas de las preguntas de conocimiento, actitud y práctica de los tarjetahabientes en porcentajes y detallando al nivel de conocimiento perteneciente.

Tabla 7

Cuadro resumen de preguntas de conocimiento, actitud y práctica.

Pregunta	Nivel de conocimiento	% de respuestas
¿Recibió capacitación al momento de recibir su tarjeta de crédito?	Nivel 1 (M.P)	4%
	Nivel 2 (P)	67%
	Nivel 3 (M.S)	27%

	Nivel 4 (S)	2%
¿Conoce cuánto paga de interés mensual de su tarjeta de crédito?	Nivel 2 (P)	25%
	Nivel 3 (M.S)	34%
	Nivel 4 (S)	37%
	Nivel 5 (M)	4%
¿Conoce los costos financieros por mantenimiento de su tarjeta de crédito?	Nivel 2 (P)	38%
	Nivel 3 (M.S)	36%
	Nivel 4 (S)	23%
	Nivel 5 (M)	3%
¿Considera que su conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente?	Nivel 2 (P)	41%
	Nivel 3 (M.S)	34%
	Nivel 4 (S)	21%
	Nivel 5 (M)	4%
¿Mensualmente podría financiarse sin utilizar tarjeta de crédito?	Nivel 2 (P)	3%
	Nivel 3 (M.S)	2%
	Nivel 4 (S)	15%
	Nivel 5 (M)	80%
¿Ha tenido algún inconveniente con la institución financiera que le ha otorgado su tarjeta de crédito?	Nivel 1 (M.P)	6%
	Nivel 2 (P)	43%
	Nivel 3 (M.S)	22%
	Nivel 4 (S)	29%
¿Cree necesario que la institución financiera capacite de alguna manera a los clientes antes de otorgar una tarjeta de crédito?	Nivel 3 (M.S)	1%
	Nivel 4 (S)	32%
	Nivel 5 (M)	67%

Nota. Tabla realizada en base a las repuestas de los tarjetahabientes.

6.2. Objetivo número 2

Determinar el volumen de crédito y colocaciones, niveles de endeudamiento y la morosidad que han reflejado las tarjetas de crédito en las diferentes instituciones financieras del Cantón El Panguí

Para el óptimo desarrollo del presente objetivo se realiza un análisis comparativo entre los indicadores mencionados en el objetivo entre las instituciones de Banco Pichincha y Banco de Loja en el año 2021, debido a que estas dos son las únicas instituciones financieras presentes en la ciudad que otorgan tarjetas de crédito. La información proyectada en el desarrollo del objetivo se la obtuvo del portal web de la Superintendencia de Bancos y Compañías, en donde las organizaciones están obligadas a presentar su información financiera para uso y visualización pública.

6.2.1. Estructura financiera del año 2020; El Banco Pichincha según los resultados obtenidos del Balance General, tiene la siguiente estructura.

Tabla 8

Estructura financiera del Balance General 2021 Banco Pichincha

INVERSIÓN	FINANCIAMIENTO
ACTIVO: 100%	PASIVO: 90%
\$ 13.400.415.392,53	\$ 12.056.030.844,47
	PATRIMONIO: 10%
	\$ 1.344.384.548,06
ACTIVO	PASIVO + PATRIMONIO

Nota. Balance General de Banco Pichincha año 2021

La estructura financiera del Banco luego de realizar un análisis en base al Balance General disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos y Compañías, se puede observar que en el año 2021 posee activos totales por \$13.400.415.392,52, el mismo que se encuentra integrado por fondos disponibles, inversiones, cartera de créditos, cuentas por cobrar y otros activos.

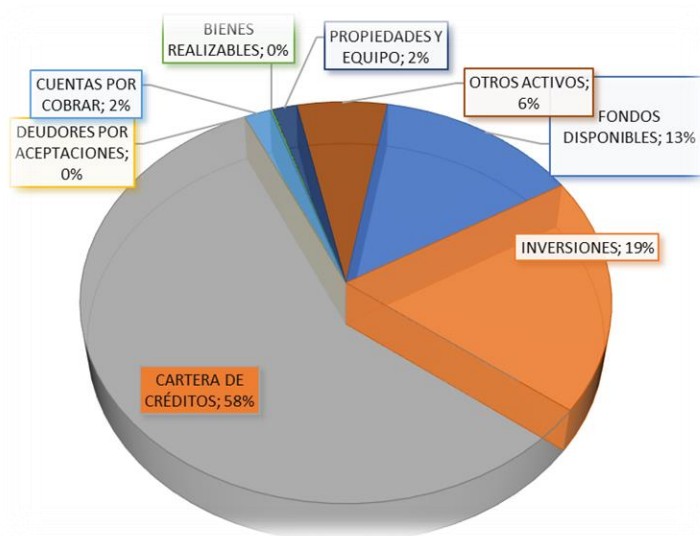
En los pasivos registra \$ 12.056.030.844,47, valor que equivale al 90% de los activos, esta cifra puede parecer muy alta, pero cabe mencionar que es una institución financiera que

su actividad es la intermediación entre superavitarios de dinero y deficitarios del mismo, es decir, el banco trabaja con dinero de terceras personas. En lo referente a la cuenta del patrimonio este banco posee 1.344.384.548,06, esto correspondiente a capital social, reservas y otros aportes patrimoniales.

6.2.2. Estructura cuenta del activo; Las cuentas del activo reflejan los bienes y derechos tangibles e intangibles que posee.

Figura 24

Estructura de la cuenta del Activo Banco Pichincha en el año 2021



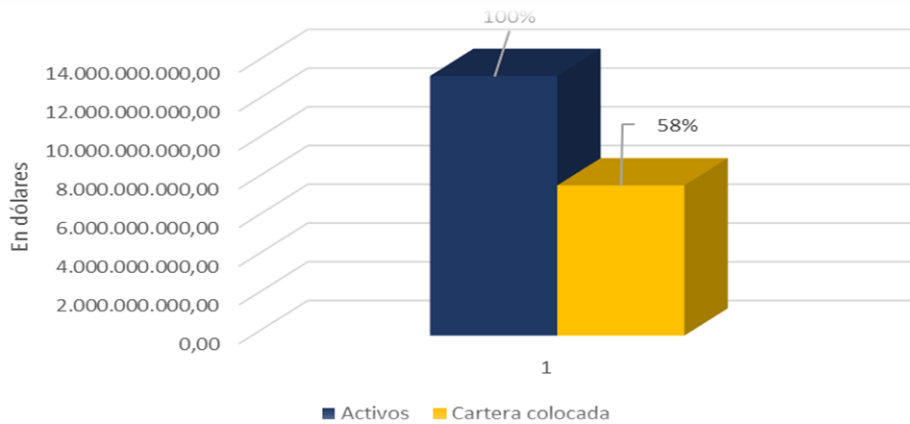
Detallando el **ACTIVO**, la cuenta de cartera de crédito representa el 58% del total, la cuenta de **Inversiones**, representa un 19% del activo, con un valor de más de \$ 2.535 millones, esto es dinero que la institución lo coloca en otros activos financieros en búsqueda de rentabilidad financiera. La cuenta de **fondos disponibles**, es la tercera con mayor peso en los activos, representando un 13% del total, con un valor superior a los \$ 1.823 millones, distribuido entre efectivo, depósitos para encaje y depósitos en otros bancos. **Propiedades y equipo** de Banco Pichincha tan sólo representa el 2% del activo, la institución posee terrenos, equipo de oficina, equipos de computación, de transporte y edificios en donde llevan a cabo sus actividades económicas.

6.2.3. Relación cartera de crédito con total de activos; La principal actividad de una institución financiera es la intermediación financiera, es decir, las personas con superávit de dinero van a la institución lo depositan y el banco otorga el dinero mediante créditos a las personas deficitarias de dinero, el prestatario paga interés por el crédito y el prestamista

recibe un beneficio económico (interés), siempre la tasa de interés activa es superior a la pasiva.

Figura 25

Relación cartera colocada con activos totales de Banco Pichincha en el año 2021



Para el año 2021 Banco Pichincha tuvo más de \$ 7.751 millones en cartera de crédito, es la de mayor cantidad entre las instituciones financieras privadas del país. Esta cartera colocada representa tan sólo el 58% del total del activo, incumpliendo que mencionan los indicadores que esta cuenta debe de representar como mínimo el 70% y el 80% como máximo, este resultado repercute en la rentabilidad de la institución financiera. Este incumplimiento se debe principalmente a la crisis económica que está atravesando el país y que ahuyenta a las personas a acceder a financiamiento por miedo a no poder cumplir esta obligación.

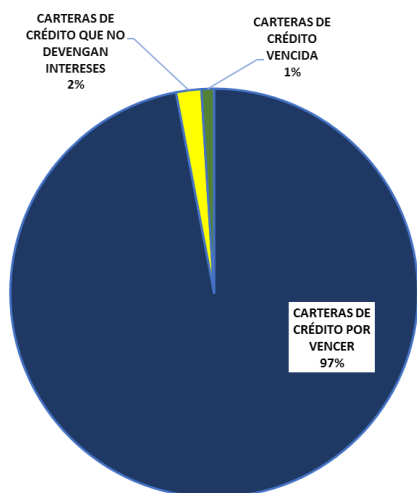
6.2.4. Estructura de cartera de crédito; La cartera de crédito está distribuida en productiva e improductiva.

Cartera Productiva dentro de esta se encuentra Cartera por vencer: es la que se está cobrando con normalidad, sin atrasos ni moras.

Cartera Improductiva en esta se encuentra cartera que no devenga interés, que son los créditos que no generan intereses por más de 30 días. Cartera vencida, son los créditos por cobrar cuya fecha ya venció y no se ha cobrado.

Figura 26

Estructura de la cartera de crédito de Banco Pichincha en el año 2021

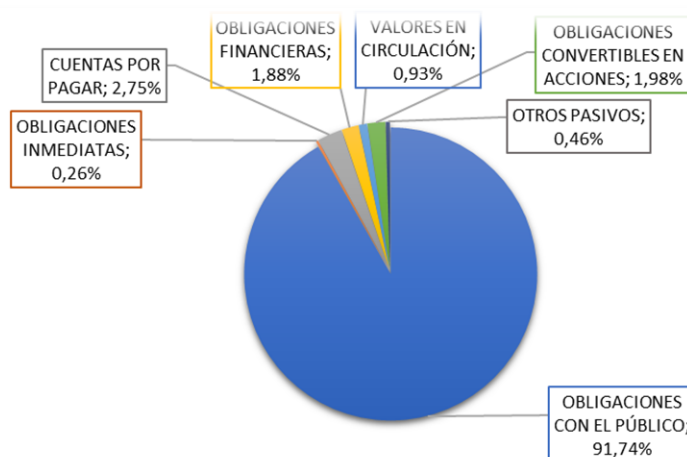


Banco Pichincha presenta un 97% de cartera sana, es decir los clientes están cumpliendo puntualmente con sus obligaciones con la institución. El 2% es cartera que no devenga intereses y únicamente el 1% pertenece a cartera vencida, perteneciente a las obligaciones no cumplidas. Se puede manifestar que la institución presenta una adecuada estructura de cartera y un óptimo cumplimiento por parte de los clientes.

6.2.5 Niveles de endeudamiento

Figura 27

Endeudamiento de Banco Pichincha en el año 2021



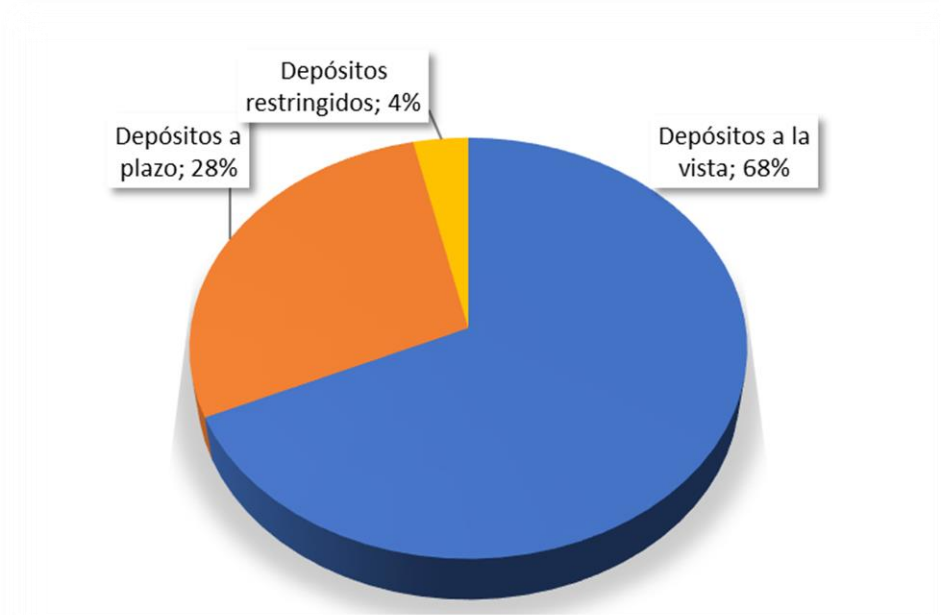
La institución financiera en lo referente al endeudamiento, el 91,74% es financiado por el público a través de captaciones de dinero. El 2,75% del pasivo refiere a obligaciones

inmediatas, estas son las operaciones de pronta liquidación, así como el pago de cheques, giros y transferencias. La institución también tiene 1,88% de obligaciones financieras, estas son deudas con instituciones financieras del país y del exterior.

6.2.6 Obligaciones con el público

Figura 28

Obligaciones con el público de Banco Pichincha en el año 2021



Las obligaciones con el público representan más del 91% del endeudamiento o financiamiento de la entidad financiera. Los depósitos a la vista es la de mayor representación con un 68%, este es el dinero que los clientes tienen en su cuenta corriente y de ahorros. Los depósitos a plazo representan un 28%, un nivel bastante bajo en comparación con Banco de Loja que mantiene el 43%, esto debido posiblemente a la baja tasa de interés que ofrece Banco Pichincha por la inversión, en promedio son menores al 5% anual.

En un nivel bastante bajo, un 4%, se encuentran los depósitos restringidos, en esta cuenta se registra el valor de los depósitos que por disposición legal o por acuerdo privado tengan la característica de no tener una libre disponibilidad, ni de poder ser retirados en cualquier tiempo, como por ejemplo los valores recibidos para constituir cuentas de integración de capital y los depósitos que garantizan operaciones de crédito, entre otros.

Morosidad

La morosidad general de Banco Pichincha para el año 2021 es del 3,51%, valor que se encuentra dentro de los estándares aceptados por la Superintendencia de Bancos.

6.2.1.6. Morosidad en cartera de consumo; Los créditos de consumo se refiere al dinero que ofrece el banco a sus clientes para actividades como viajes, ocio, turismo, la compra de electrodomésticos, etc. La mayoría de estos consumos se pagan con tarjetas de crédito.

Tabla 9

Morosidad de cartera Banco Pichincha en el año 2021

Cuenta	Valores
Cartera de Consumo Improductiva (Cartera que no devenga intereses y Cartera Vencida)	\$ 101.308.580,95
Cartera de Crédito de Consumo	\$ 3.154.080.529,70
Índice de Morosidad	3,21%

Según los datos analizados del balance general presentado por Banco Pichincha en la página de la Superintendencia de Bancos, para el 31 de diciembre de 2021 la entidad cerró el año con un índice de morosidad de 3,21% en cartera de consumo. Dentro de los posibles factores que pudieron incurrir a obtener este índice de morosidad es la buena selección de los demandantes de crédito por parte de los oficiales de crédito de la institución.

6.2.2. Banco de Loja

Es una entidad financiera privada del Ecuador, que tiene mayor presencia en la región sur del país. Según indica la reseña histórica de su página web, en el año 1968 inició sus operaciones en la ciudad de Loja, para el año 2010 se ubicó como el mejor banco mediano del país. Actualmente la entidad se encuentra presente en las provincias de Loja, El Oro, Zamora Chinchipe, Morona Santiago y Pichicha, con sus agencias y red de cajeros automáticos.

6.2.2.1. Estructura financiera del año 2021; El Banco de Loja según los resultados obtenidos del Balance General, tiene la siguiente estructura.

Tabla 10

Estructura financiera del Balance General 2021 de Banco de Loja

INVERSIÓN	FINANCIAMIENTO
ACTIVO: 100%	PASIVO: 90%
\$ 659.204.130,28	\$ 592.520.128,35
	PATRIMONIO: 10%
	\$ 66.645.537,57
ACTIVO	PASIVO + PATRIMONIO

Nota. Balance General de Banco de Loja año 2021

La estructura financiera de Banco luego de realizar un análisis en base a los datos del Balance General disponible en la página web de la Superintendencia de Bancos y Compañías, se puede observar que en el año 2021 posee activos totales por \$ 659.204.130,28, el mismo que se encuentra integrado por fondos disponibles, inversiones, cartera de créditos, cuentas por cobrar y otros activos.

En los pasivos registra \$ 592.520.128,35, esta cifra puede parecer muy alta, pero cabe mencionar que es una institución financiera que su actividad es la intermediación entre

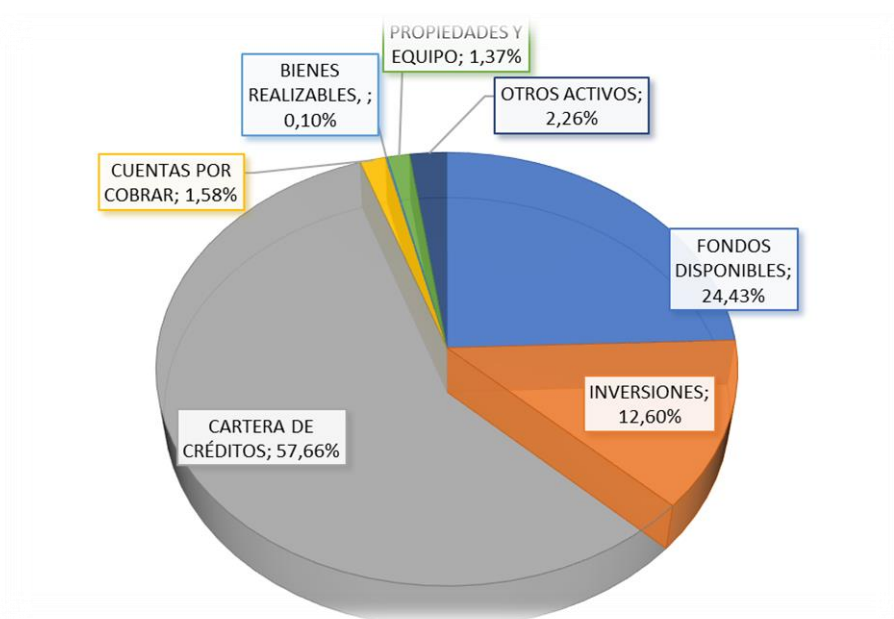
superavitarios de dinero y deficitarios del mismo, es decir el banco trabaja con dinero de terceras personas.

En lo referente a la cuenta del patrimonio este banco posee \$ 66.645.537,57, correspondiente a capital social, reservas y otros aportes patrimoniales.

6.2.2.2. Estructura activos; Las cuentas del activo reflejan los bienes y derechos tangibles e intangibles que posee una organización económica.

Figura 29

Estructura del Activo de Banco de Loja en el año 2021



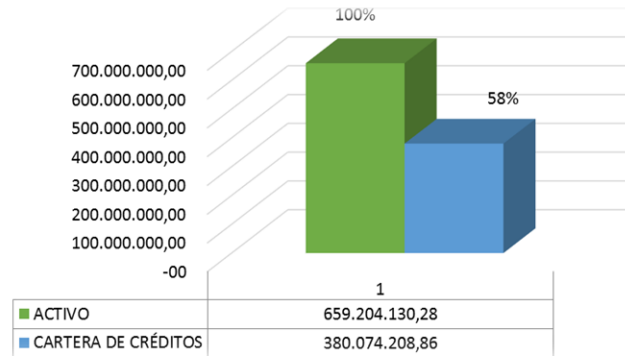
Respecto al **ACTIVO** de la entidad, la cuenta de cartera de crédito representa el 58%. La cuenta de **fondos disponibles**, es la segunda con mayor peso en los activos, representado un 24% del total, con un valor superior a los \$ 161 millones, distribuido entre efectivo, depósitos para encaje y los respectivos depósitos en otros bancos.

La cuenta de **Inversiones**, representa un 13% del activo, con un valor de más de \$ 83 millones. Propiedades y equipo de Banco de Loja tan sólo representa el 1% del activo, la institución posee terrenos, equipo de oficina, equipos de computación, de transporte y edificios en donde llevan a cabo las actividades económicas.

6.2.2.3. Relación cartera de crédito con total de activos.

Figura 30

Relación cartera de crédito con activos de Banco de Loja en el año 2021

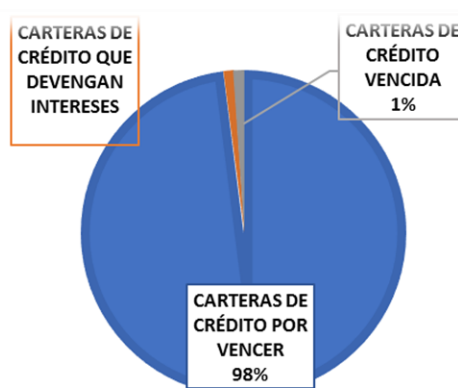


Para el año 2021 Banco de Loja tuvo más de \$ 380 millones en cartera de crédito, representa el 58% del total del activo, incumpliendo lo que recomienda la norma en la que se menciona que se debe poseer un 70% como mínimo y un 80% como máximo en esta cartera con relación al total del activo, los más de \$ 380 millones se encuentra colocado entre sus cuatro líneas de crédito: productivo, de consumo, inmobiliario y microcrédito. Una cantidad pequeña a diferencia de los grandes bancos del país pero bastante buena considerando que es un banco que se encuentra únicamente en la región sur y Pichincha, los activos totales de la institución superan \$ 659 millones de dólares.

6.2.2.4. Estructura de cartera de crédito.

Figura 31

Estructura de cartera de crédito de Banco de Loja en el año 2021



Banco de Loja presenta un 98% de cartera sana, es decir este porcentaje de clientes con crédito o pagaron de manera puntual durante el 2021, el 2% de prestatarios presentaron

dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras con la institución. Se puede manifestar que el banco presenta una adecuada estructura de cartera y un óptimo cumplimiento por parte de los clientes con créditos.

6.2.2.5 Niveles de Endeudamiento de Banco de Loja

Figura 32

Endeudamiento de Banco de Loja en el año 2021

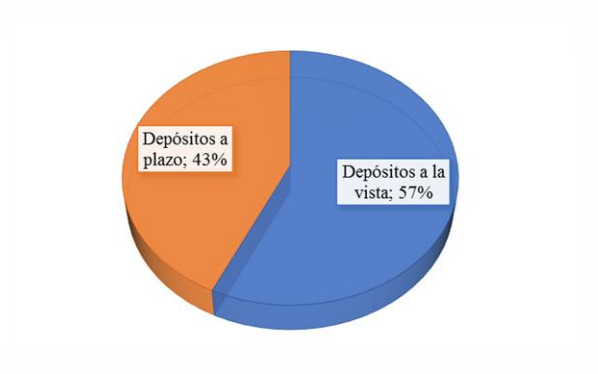


La institución financiera en lo referente al endeudamiento, se puede observar que en un 94,80% es financiado por sus clientes a través de la captación de dinero. El 0,35% del endeudamiento del banco refiere a obligaciones inmediatas, estas son las operaciones de pronta liquidación, como el pago de cheques, transferencias y giros. La entidad también tiene 1,72% de obligaciones financieras, estas son deudas con bancos del país y del exterior.

6.2.2.6 Obligaciones con el público

Figura 33

Obligaciones con el público de Banco de Loja en el año 2021



Las obligaciones con el público representan el 94,80% del endeudamiento de la institución financiera. De este endeudamiento los depósitos a la vista son el mayor porcentaje con un 57%, este es el dinero que los clientes que tienen su cuenta corriente y de ahorros. Los depósitos a plazo representan un 43%, un nivel mucho mayor al de Banco Pichincha (28%), esto se debe a la tasa de interés que ofrece la institución por la inversión y la confianza de los clientes en la entidad, la tasa de interés pasiva que ofrece el banco en promedio puede alcanzar en promedio el 6% anual en los depósitos a plazo fijo.

6.2.2.6. Morosidad en cartera.

La morosidad general de Banco de Loja para el año 2021 es del 2,81%, valor que se encuentra dentro de los estándares aceptados por la Superintendencia de Bancos.

Tabla 11

Morosidad de cartera de consumo de Banco de Loja año 2021

Cuenta	Valores
Cartera de Consumo Improductiva (Que no devengan intereses y Vencida)	\$ 3.006.715,76
Cartera de Crédito de Consumo	\$ 180.330.390,10
Índice de Morosidad	1,67%

Según los datos recolectados en el balance general presentado por Banco de Loja en la página de la Superintendencia de Bancos, para el 31 de diciembre de 2021 la entidad cerró el año con un índice de morosidad de 1,67%, en los créditos de cartera de consumo, que en gran

parte se pagan con tarjetas de crédito. Dentro de los factores que pueden incurrir a obtener este bajo índice de morosidad se encuentran, el buen trabajo de colocación por parte de los oficiales bancarios y también el compromiso de los clientes en no fallar a la institución que ha confiado en financiar sus consumos.

Se puede determinar de acuerdo a los resultados obtenidos en el segundo objetivo, que tanto el Banco Pichincha como Banco de Loja tienen un 58% de sus activos en cartera de crédito, es decir, colocados al público; Banco Pichincha en cartera de consumo un 36% y Banco de Loja un 46%, entre estos porcentajes se encuentran los créditos directos y a través de tarjetas de crédito. En lo referente a los niveles de endeudamiento de las instituciones financieras, Banco Pichincha presenta un 92% de sus obligaciones con el público y el 8% restante corresponde a obligaciones financieras.

Por otra parte, en Banco de Loja el 95% de sus obligaciones son con el público, el 4% son obligaciones financieras, y el 1% corresponde a otros pasivos. Cabe mencionar que las obligaciones financieras pueden ser: deudas con otras instituciones financieras, impuestos, retenciones, pagos al IESS, obligaciones patronales, etc. En relación a la morosidad en la cartera de consumo, se evidenció que el Banco Pichincha tiene operaciones financieras con un índice de morosidad del 3,21%, mientras que Banco de Loja presenta un índice del 1,67%. Es decir, la institución lojana administra mejor su cartera de crédito.

6.3. Objetivo número 3

Realizar una guía financiera sobre el correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito, misma que será difundida a los tarjetahabientes motivo de estudio.

A continuación, se presenta el diseño de la *Guía para el correcto manejo de tu tarjeta de crédito*, que sirve para enriquecer el conocimiento y destrezas de los tarjetahabientes del cantón El Pangui. La finalidad de la creación de esta guía didáctica es la de aportar en el mejoramiento del conocimiento en las decisiones y manejo adecuado en los tarjetahabientes, para que así logren aprovechar al máximo los beneficios que ofrece este producto financiero.

6.3.1. Estructura: Diseño de la Guía

Introducción

La guía denominada *Guía para el correcto manejo de tu tarjeta de crédito* es una herramienta que permite ampliar el conocimiento acerca del correcto manejo de una tarjeta de crédito a los tarjetahabientes de El Pangui, que permitirá que obtengan una mayor comprensión en conceptos elementales en el uso y aprovechamiento de su tarjeta. La implementación de esta guía didáctica se la hizo llegar a los participantes de la encuesta realizada en la presente investigación,

6.3.2. Descripción de la guía

Nombre de la guía

Guía para el correcto manejo de tu tarjeta de crédito

Año de la guía

Año 2022

Responsable de la creación de la guía

Wagner Andrés Rivera Fajardo, estudiante de la carrera de Finanzas de la Universidad Nacional de Loja

Características generales de la guía

La guía sobre el manejo de tarjetas de crédito se difunde mediante correo electrónico a las personas participantes de la encuesta realizada y se la socializa mediante la plataforma Zoom, a los tarjetahabientes de El Pangui.

Esta herramienta de aprendizaje profundiza la importancia de conocer sobre el correcto manejo de las tarjetas de crédito, ampliando así el conocimiento. Tendrá como objetivo: Desarrollar habilidades y conocimientos en el correcto manejo de las tarjetas de crédito.

Público objetivo

El público objetivo son los tarjetahabientes de la ciudad de El Panguí.

Presupuesto

La presente guía es 100% digital, tanto en producción como difusión, por lo tanto, no presenta costo alguno para el autor y promotor de la misma.

Estructura de la guía

Módulo

La guía cuenta con una unidad/módulo, debido a que se trata de una sola temática (manejo de tarjetas de crédito). Este mencionado módulo se establecerá de la siguiente manera.

- Introducción
- Objetivos
- Las tarjetas de crédito, ¿cómo usarlas correctamente?
- Proceso de una compra con tarjeta de crédito y su posterior pago.
- Errores que se deben evitar al utilizar tu tarjeta de crédito.
- Autoevaluación
- Solucionario
- Glosario de términos
- Bibliografía

GUÍA PARA EL CORRECTO MANEJO DE TU TARJETA DE CRÉDITO



Autor

Wagner Andrés Rivera Fajardo

wagner.a.rivera@unl.edu.ec

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Finanzas

Loja, Ecuador

Febrero, 2022



INTRODUCCIÓN

La presente guía ha sido creada para que los tarjetahabientes o las personas interesadas en poseer una tarjeta de crédito sepan cómo manejarla correctamente y así obtener todos los beneficios que éstas ofrecen. Esta manera de financiamiento puede ser una herramienta sumamente valiosa y práctica o tu peor dolor de cabeza.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

- Introducción
- Objetivos
- Las tarjetas de crédito. ¿Cómo usarlas correctamente?
- Proceso de una compra con tarjeta de crédito y su posterior pago.
- Errores que se deben evitar al utilizar tu tarjeta de crédito
- Autoevaluación
- Solucionario
- Glosario de términos
- Bibliografía

OBJETIVO GENERAL

- Brindar a los tarjetahabientes del cantón El Panguí una guía sobre el correcto uso y manejo de las tarjetas de crédito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aprender a manejar correctamente tarjetas de crédito.
- Identificar el funcionamiento y procesos de las tarjetas de crédito.
- Conocer acerca de la terminología básica relacionada a las tarjetas de crédito.



LAS TARJETAS DE CRÉDITO ¿CÓMO USARLAS CORRECTAMENTE?

¿Qué son?

Son medios de pago expedido por entidades financieras a nombre de sus clientes para realizar transacciones de compra.

¿Cómo adquiero una tarjeta de crédito?

Existen dos maneras de obtener una tarjeta de crédito, en manera de cortesía por parte de una institución financiera, o solicitándola directamente en la entidad.

¿Para qué sirve una tarjeta de crédito?

Principalmente se inventaron para poder pagar las compras a plazos, intentar evitar portar dinero en efectivo, para poder adelantar compras, y realizar compras de manera remota (en línea, de manera telefónica).

¿Qué hacer al momento de recibir mi tarjeta de crédito?

Es importante al momento de recibir tu tarjeta de crédito preguntar al asesor bancario sobre las posibles dudas que podamos tener, como pueden ser monto, fecha de corte, fecha de pago, tasas de interés, promociones, costos por mantenimiento, etc.

¡RECUERDA!

**EL TENER UNA TARJETA
DE CRÉDITO NO ES TENER
UN INGRESO EXTRA, ES
DINERO PRESTADO POR
UNA INSTITUCIÓN
FINANCIERA.**



LAS TARJETAS DE CRÉDITO ¿CÓMO USARLAS CORRECTAMENTE?

PROCESO DE UNA COMPRA CON TARJETA DE CRÉDITO Y SU POSTERIOR PAGO.

1. Se procede a realizar una compra, en este caso de un televisor en una gran cadena de almacenes reconocida a nivel nacional. Este comercio da la opción de pagar con tarjeta de crédito.
2. La fecha de corte de la tarjeta de crédito es el 5 de cada mes y la fecha de pago es el 15 de cada mes.
3. La presente compra se la realizó el día 7 del mes,
por lo que tiene realizar el pago el día 15 del próximo mes, aprovechando las fechas con la tarjeta.





Errores que se deben evitar al utilizar tu tarjeta de crédito

1. Pagar el pago mínimo como hábito.

Los bancos te ofrecen poder pagar un porcentaje mínimo de lo que debes, pero al realizar esta acción estarás generando el aproximadamente el 70% de tus pagos estén destinados a intereses. Utiliza esta opción únicamente en caso de emergencia

2. Tener más de dos tarjetas de crédito.

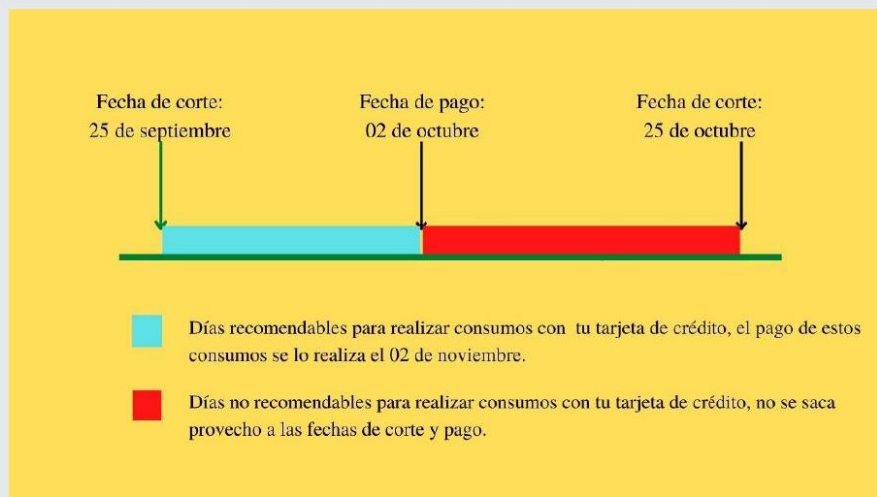
Al poseer más de dos tarjetas de créditos consigues que tu capacidad de financiamiento aumente, pero es muy probable que tengas confusión entre las diferentes fechas de corte, fechas de pago, límites de crédito, entre las tarjetas de crédito

3. Evita solicitar efectivo de tu tarjeta de crédito.

El banco cobra una comisión por disponer del dinero, se paga intereses desde el primer día hasta liquidar la deuda, normalmente las tasas de interés para disposiciones de efectivo son mayores que las tasas para compras. Además, le indicas al banco que presentas problemas de liquidez.

• Manera adecuada de realizar compras y el pago de tu tarjeta de crédito.

Ejemplo recomendable: María sabe que la fecha de corte de su tarjeta de crédito es el 25 de septiembre y de pago es el 02 de octubre, por lo tanto, ella realiza consumos entre los días 26 de septiembre y 01 de octubre, ya que de esta manera dichos consumos los tendrá que pagar el 02 de noviembre, beneficiándose de más de un mes de consumo hasta tener que pagarlos.





1. Escriba verdadero o falso según corresponda.
 - A. () Las tarjetas de crédito son una fuente ingreso.
 - B. () Se debe evitar realizar habitualmente el pago mínimo.
 - C. () Es beneficioso solicitar efectivo de tu tarjeta de crédito.
 - D. () La fecha de corte es el día del mes en el que el banco cierra tu cuenta con todos los gastos que realizaste durante los últimos 30 días

2. Realiza la siguiente sopa de letras:

- CREDITO
- SALDO
- MONTO
- FECHA DE CORTE
- INTERÉS
- FECHA DE PAGO
- COMISION

O	Z	J	M	H	Q	I	Y	T	U	E	V	W	M
L	L	R	F	K	Z	I	B	G	P	L	R	X	O
E	N	W	C	W	S	O	W	S	T	X	U	R	N
A	C	R	E	D	I	T	O	D	R	N	Z	F	T
N	U	I	S	X	J	O	N	E	L	P	K	K	O
B	A	N	O	R	R	R	B	D	G	C	N	C	C
W	W	T	B	M	R	J	Y	E	T	A	C	F	J
E	U	E	I	I	G	E	Z	R	A	Z	J	W	D
M	I	R	D	L	O	K	T	L	E	U	Q	Y	C
D	N	E	A	I	H	Y	G	N	U	J	T	F	G
S	A	S	H	N	I	A	H	C	S	A	L	D	O
T	F	E	C	H	A	D	E	C	O	R	T	E	J
T	T	T	F	E	C	H	A	D	E	P	A	G	O
Q	O	V	H	M	C	O	M	I	S	I	O	N	W



SOLUCIONARIO

1. Escriba verdadero o falso según corresponda.

- A. (F) Las tarjetas de crédito son una fuente ingreso.
- B. (V) Se debe evitar realizar habitualmente el pago mínimo.
- C. (F) Es beneficioso solicitar efectivo de tu tarjeta de crédito.
- D. (V) La fecha de corte es el día del mes en el que el banco cierra tu cuenta con todos los gastos que realizaste durante los últimos 30 días

2. Realiza la siguiente sopa de letras:

- CREDITO -SALDO -COMISIÓN
- MONTO -FECHA DE CORTE
- INTERÉS -FECHA DE PAGO

O	Z	J	M	H	Q	I	Y	T	U	E	V	W	M
L	L	R	F	K	Z	I	B	G	P	L	R	X	O
E	N	W	C	W	S	O	W	S	T	X	U	R	N
A	C	R	E	D	I	T	O	D	R	N	Z	F	T
N	U	I	S	X	J	O	N	E	L	P	K	K	O
B	A	N	O	R	R	R	B	D	G	C	N	C	C
W	W	T	B	M	R	J	Y	E	T	A	C	F	J
E	U	E	I	I	G	E	Z	R	A	Z	J	W	D
M	I	R	D	L	O	K	T	L	E	U	Q	Y	C
D	N	E	A	I	H	Y	G	N	U	J	T	F	G
S	A	S	H	N	I	A	H	C	S	A	L	D	O
T	F	E	C	H	A	D	E	C	O	R	T	E	J
T	T	T	F	E	C	H	A	D	E	P	A	G	O
Q	O	V	H	M	C	O	M	I	S	I	O	N	W



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Anticipo de efectivo: es un retiro de dinero en efectivo de su cuenta de tarjeta de crédito. Básicamente, usted está tomando prestado contra su tarjeta de crédito para tener dinero en su bolsillo.

Cargo de mantenimiento: es la cuota que se paga al año por ser titular de la tarjeta de crédito. Implica costes de administración y mantenimiento. Actualmente hay entidades que ofrecen tarjetas de crédito gratuitas.

Comisiones bancarias: Son todos aquellos cobros por las operaciones que se realizan al hacer uso de la amplia gama de productos y servicios que presta el banco. Pueden ir desde consultas de los movimientos financieros, usar el audio línea, y todo lo referente a sacar y transferir dinero por cualquier medio del banco. Es importante comparar los costos de las entidades financieras ya que no todas cobran por los mismos conceptos, ni tienen las mismas tarifas. La comisión máxima por pagos con tarjetas de crédito es del 4%, más el IVA, en Ecuador.

Contrato del cliente: Es un contrato que se suscribe con el cliente en el cual se estipulan las responsabilidades del cliente, y el cual rige el proceso de seguridad que se utilizará para llevar a cabo las transacciones comerciales entre la institución y el cliente.

Fecha de corte: es el día del mes en el que el banco cierra tu cuenta con todos los gastos que realizaste durante los últimos 30 días.

Fecha límite de pago: indica cuál es el último día que puedes cancelar tu cuota para que no te cobren intereses.

Movimientos en tránsito: Son transacciones autorizadas por el



Banco que aún no han sido cobradas por el comercio.

Pago mínimo: es la cantidad más pequeña requerida por el banco para mantener el crédito vigente en la tarjeta de crédito, sin reportar mora. Se trata de un porcentaje del total de la deuda a pagar por el uso de la tarjeta y las cuotas pendientes del mes. Depende de la entidad bancaria y del gasto realizado.

Periodo de gracia: es un plazo otorgado por la entidad, en el que el cliente no debe hacer ningún abono a la deuda por el tiempo que se determine, es decir, si usted es el beneficiado, por esos meses no se tendrá que preocupar por pagar la cuota del crédito.

Programa de recompensas: Un programa de acumulación de puntos basado en las compras o transacciones que usted hace con su tarjeta. Estos puntos se pueden canjear según el programa en particular en el que esté inscrito (por ejemplo, aerolíneas, gasolina, etc.). Los bancos pueden cobrar cargos anuales para participar en un programa de recompensas.

Saldo actual: El saldo actual pendiente de pago de su tarjeta de crédito.

Saldo pendiente de pago: El monto total de dinero que se debe a una institución financiera después de haber realizado un pago. Por ejemplo, si tiene un saldo de US\$500 en su tarjeta y paga US\$100, cuando reciba su estado de cuenta, su saldo restante será de US\$400.

Tarjetahabiente: La persona a la cual se emite la tarjeta de pago, es decir, el titular autorizado de la cuenta representada por la tarjeta que emite la institución financiera

Transferencia de saldo: Permite transferir el saldo de una tarjeta de crédito a otra. Si tiene un saldo en una tarjeta de crédito que usted no piensa terminar de pagar en un mes y tiene otra tarjeta de crédito con una tasa de interés más baja, usted puede ahorrar dinero transfiriendo el saldo a la tarjeta de crédito con la tasa más baja.



Interés: Es el precio que la entidad financiera pone al dinero que presta. Se expresa como una tasa o porcentaje anual y se calcula sobre el balance pendiente de pago. En el caso de las tarjetas de crédito los intereses suelen ser bastante altos a otros préstamos de consumo.

Sobregiro: Consiste en una cantidad establecida por la entidad financiera para que puedas seguir utilizando la tarjeta una vez hayas sobrepasado la cantidad límite. El uso de este balance genera cargos. Su monto variará según el tipo de tarjeta o la entidad.

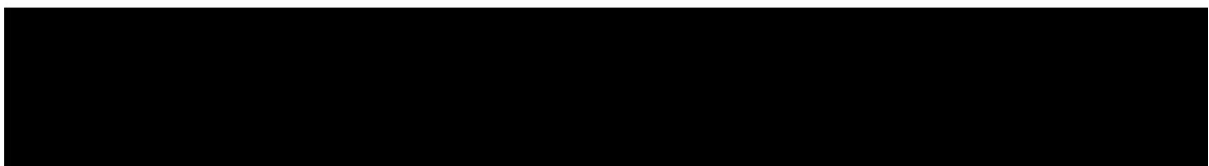


Bibliografía

Banco Pichincha. (2021). *¿Para qué sirve una tarjeta de crédito?* Obtenido de <https://bit.ly/3wrO80F>

Barranzuela, I. (30 de Junio de 2021). *PQS*. Obtenido de <https://bit.ly/3wMtitd>

FOGADE. (2015). *Fondo de Garantía de Depósitos de las Instituciones Financieras*. Obtenido de <https://bit.ly/3wwrLXJ>



7. Discusión

Las tarjetas de crédito son una forma de financiamiento, que cada día se extiende más entre la población ecuatoriana, principalmente por las fuertes campañas de promoción realizadas por las instituciones financieras. Este producto financiero sustituye la necesidad de utilizar dinero en efectivo y se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos.

En base a los resultados del primer objetivo específico se identificó que el grado de conocimiento del uso y manejo que tienen los tarjetahabientes de la ciudad de El Pangui es muy reducido, pues solo un 25% de los tarjetahabientes de El Pangui manifiestan tener suficiente/mucho conocimiento en el manejo de sus tarjetas de crédito, mientras que el 75% restante tienen un conocimiento limitado. También, se encontró, que los oficiales bancarios emiten poca o muy poca información para manejar correctamente una tarjeta de crédito y de esa manera desaprovechan los beneficios que estas ofrecen. Del mismo modo, se evidenció que el principal consumo con tarjetas de crédito en los panguenses es en la compra de electrodomésticos y muebles para el hogar.

Estos resultados son coincidentes con los expuestos por Murillo y Ortiz (2014), quienes indican que la población guayaquileña no ha sido informada explícitamente sobre todos los costos que implican el tener una tarjeta de crédito, también mencionan la preferencia que tienen los ciudadanos en la utilización de las tarjetas de crédito en el consumo de vestimenta, alimentación y gastos imprevistos. Asimismo, Aguirre y Andrago (2011) enfatiza que las sociedades financieras, son Instituciones intermediarias en el mercado financiero, que captan 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; es así, que Daza (2014) menciona que 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.

Por su parte, Roldán (2017) resalta que las finanzas personales básicamente se ocupan de cómo los individuos o familias administran sus recursos a lo largo de su vida, incluyendo no solo los ingresos y gastos recibidos, sino también las herramientas o productos financieros con los que cuentan los individuos o familias para optimizar el manejo de sus recursos. Para Morocho (2019), en su investigación realizada en la ciudad de Loja, el 41% de los

tarjetahabientes tienen vacíos en sus conocimientos en el manejo de las tarjetas de crédito y el 75% de la población de su estudio ve necesario contar con un programa de información sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito, de esta manera se ratifica con los resultados obtenidas en esta investigación.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos en el segundo objetivo específico se puede determinar que tanto el Banco Pichincha como el Banco de Loja tienen un 58% de sus activos colocados en carteras de crédito, del cual Banco Pichincha ha colocado en cartera de crédito de consumo un 36% y Banco de Loja un 46%. En relación a los resultados de morosidad, se evidenció que el Banco Pichincha tiene operaciones financieras con un riesgo medio ya que mantiene índice de morosidad del 3,21%, mientras que Banco de Loja presenta un riesgo bajo con un índice del 1,67%. Estos resultados son similares a los de Murillo y Ortiz (2014) quienes manifiestan existen problemas de morosidad puesto que no manejan una planificación financiera adecuada, además de que los usuarios no saben cómo utilizar sus ingresos y ajustarlos de acuerdo a sus gastos.

Adicionalmente, se relaciona con lo determinado por Muñoz (2012) quien resalta que las entidades financieras tienden a ofrecer diferentes opciones a los clientes para que tengan disponibilidad de dinero como instrumentos de pago, como lo son las cuentas corrientes, cuentas de ahorros, préstamos personales y las más comunes, las tarjetas de crédito; así mismo, 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.

También, se encuentra ligada a lo encontrado por Blanco (2015), que señala que una de las opciones que va ganando más espacio como instrumento de pago son las tarjetas de crédito, 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; es así que 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.

Adicionalmente, Quezada (2017) refiere que el uso de la tarjeta, 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: por otro lado, Cerna y Cruz (2003), amplían que gracias a los avances tecnológicos se han convertido un importante instrumento de pago, coincidiendo con Citi (2016), que el manejo de la tarjeta

de crédito tiene importantes beneficios para la ciudadanía otorgando flexibilidad, libertad, seguridad y control.

En cuanto a la discusión del tercer objetivo específico se puede determinar que, en la ciudad del Panguí al existir un alto grado de desconocimiento sobre las tarjetas de crédito, una guía financiera puede ayudar a cubrir dichas falencias, ya que, a través de ella, se establecen y se generan herramientas de aprendizaje sobre el manejo y uso de las tarjetas de crédito, ampliando así el conocimiento de los usuarios y ampliando sus habilidades para no cometer errores en un futuro.

La principal finalidad de la creación de la guía didáctica es la de aportar en el mejoramiento del conocimiento en las decisiones y manejo adecuado en los tarjetahabientes, para que así logren aprovechar al máximo los beneficios que ofrece una tarjeta de crédito. En base a los resultados se puede concluir que las campañas de promoción de tarjetas de crédito que realizan las instituciones financieras en el ámbito local están teniendo éxito ya que el número de tarjetahabientes con menos de un año en posesión de su tarjeta es de un 24%. El principal inconveniente que tienen los tarjetahabientes de la ciudad de El Panguí es el poco conocimiento que tienen en el manejo de las tarjetas y la poca información brindada por parte de los oficiales bancarios.

8. Conclusiones

- El 25% de los tarjetahabientes de El Pangui mencionan tener un suficiente conocimiento en el manejo de tarjetas de crédito.
- Las dos instituciones objeto de estudio tienen en promedio el 58% de sus activos colocados en cartera de créditos, incumpliendo los estándares sugeridos por la Superintendencia de Bancos como es del 70% al 80%. De este porcentaje Banco Pichincha ha colocado en cartera de crédito de consumo un 36% y Banco de Loja 46%, la mayor parte de estos créditos se otorgaron a través de tarjeta de crédito.
- El nivel de endeudamiento de los bancos es del 90%; financiados en un 92% por captaciones del público y 8% obligaciones financieras, en Banco Pichincha. En Banco de Loja el 95% es financiado por captaciones del público, 4% obligaciones financieras y 1% otros pasivos. Con respecto a la morosidad en la cartera de consumo, se concluye que, el Banco Pichincha presenta un índice de morosidad del 3,21%, y Banco de Loja 1,67%, demostrando niveles adecuados de morosidad, resaltando las buenas acciones de colocación por parte de las dos entidades.
- Por último, dado que un 75 % de la población objeto de estudio mencionan tener poco o muy poco conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito, se diseñó una Guía financiera para el correcto uso y manejo de tarjetas de crédito.

9. Recomendaciones

A las instituciones financieras:

- Realizar un análisis minucioso al seleccionar cuáles serán los beneficiarios de tarjetas de crédito, y no entregar al azar, a fin de brindarles información precisa a los tarjetahabientes sobre sus ventajas y desventajas, y así obtener mayor provecho de sus tarjetas.
- Con la finalidad de mantener los índices financieros estables y controlados realizar análisis periódicos a los beneficiarios que se les otorgó tarjetas de crédito, así como también emplear métodos para calificar la cantidad de cupo autorizado de los tarjetahabientes con la finalidad de evaluar el comportamiento del usuario al momento del consumo que realiza con su tarjeta
- A los tarjetahabientes, revisar la guía propuesta para el manejo correcto y eficiente de la tarjeta de crédito, mejorando el conocimiento y generando aptitudes positivas con el fin de aprovechar al máximo los beneficios que ofrece esta herramienta financiera, y así conocer las obligaciones y consecuencias de sus actos al hacer un mal uso de las tarjetas de crédito. También realizar el pago el pago completo de contado en las fechas establecidas.
- A investigaciones futuras, realizar capacitaciones en educación financiera mención tarjetas de crédito para generar una cultura financiera saludable.

10. Bibliografía

- Aguirre, A., & Andrago, S. (2011). *Repositorio Universidad Técnica Particular de Loja*.
Obtenido de <https://bit.ly/32cJrLn>
- Añez, J. (2022). *Economía 360*. Obtenido de <https://bit.ly/3B0W4HX>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (12 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y financiero*. Obtenido de <https://bit.ly/3Ac1XQE>
- Asobanca. (29 de julio de 2021). Boletín de servicios financieros. *Asobanca*, 4-5. Obtenido de <https://bit.ly/3GSEcjB>
- Asociación de Bancos del Ecuador. (2021). *Boletín de servicios financieros*. Quito.
- Banco Internacional. (2021). Obtenido de <https://bit.ly/3EdW32m>
- Barría, C. (14 de marzo de 2019). En qué países de América Latina se más con tarjetas (y qué revela sus economías). *BBC News Mundo*. Obtenido de <https://bbc.in/3BOI01E>
- BBVA. (2018). Obtenido de <https://bbva.info/3vI6xnn>
- Bermeo, M., Álvarez, L., Ospina, M., Acevedo, Y., & Montoya, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, 16. Obtenido de <https://bit.ly/3d86wob>
- Castillo, C. d., Mercado, C., & Corral, D. (2015). El consumidor español y su utilización de las tarjetas bancarias: línea de actuación para su desarrollo en el futuro. *Revista Interdisciplinar de ciencias de la Comunicación y Humanidades*, 208. Obtenido de <https://bit.ly/3S3m1w6>
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Registro Oficial*.
- Daza, J. (2014). Las tarjetas de crédito y la cultura financiera crediticia en Sucre. 223. Obtenido de <https://bit.ly/3xojrsG>
- Esparza, Y. (2017). *Orden Y seguridad Cooperativa de ahorro y crédito*. Obtenido de <https://bit.ly/2Znn9Vi>

- García, K., Erica Prado, R. S., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 2. Obtenido de <https://bit.ly/3FGy8Zu>
- Gros, M. (3 de abril de 2019). ¿Cuál es el comportamiento financiero de los consumidores en América Latina? *Bankingly*, 1. Obtenido de <https://bit.ly/3bIot8k>
- Homar, A. (2012). Encuesta de Conocimientos, Actitudes y Prácticas en el ámbito de la Protección de la Infancia. Obtenido de <https://bit.ly/3eQ05qi>
- Huilcapi, T. (2011). *Ecotec*. Obtenido de <https://bit.ly/3rwYk5b>
- INEC. (2010). Fascículo provincial zamora chinchipe. *Resultados censo 2010*, 8. Obtenido de <https://bit.ly/3qb29MV>
- LafuenteL, K., & Lucero, K. (Septiembre de 2013). *Universidad Cnetral del ecuador*. Obtenido de <https://bit.ly/35TTvKR>
- MasterCard. (2018). Guía de Beneficios de MasterCard.
- Morocho, D. (2019). *Repositorio Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de <https://bit.ly/3QPauQ1>
- Murillo, L., & Ortiz, C. (2014). Obtenido de <https://bit.ly/3CcInnu>
- Murillo, L., & Ortiz, C. (mayo de 2014). Obtenido de Repositorio Universidad San Francisco de Quito: <https://bit.ly/3ddsCp4>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. (2006). *El programa PISA de la OCDE*. Obtenido de <https://bit.ly/3BJFGMA>
- Red Financiera BAC-CREDOMATIC. (2008). Obtenido de <https://bit.ly/3Gi4Hyt>
- Roldán, P. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://bit.ly/3pwXEfz>
- Simón, J. (S.F.). *Tarjetas de crédito*.
- Superintendencia de Bancos. (2015). *Superintendencia de Bancos*. Quito.
- 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. Obtenido de <https://bit.ly/3Klu2tr>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (junio de 2017). *NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Obtenido de <https://bit.ly/3ir0rSM>

Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2010). Obtenido de <https://bit.ly/3GvpkaP>

Toledo, S. H. (s.f). *Universidad de Ciencias Médicas de La Habana*. Obtenido de <https://bit.ly/3dvrOMI>



11. Anexos

Anexo 1. Modelo de encuesta

Cordial saludo estimado, el objetivo de la presente encuesta es establecer el nivel de conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito, a fin de dar cumplimiento al trabajo de integración curricular denominado “**Conocimiento, actitud y práctica en el uso de tarjetas de crédito en la ciudad de El Pangui, Zamora Chinchipe**”. Por tal motivo solicito comedidamente se digne contestar con sinceridad las preguntas que se detallan a continuación. Su respuesta será anónima y absolutamente confidencial.

Marque con una (X) la respuesta apropiada.

INFORMACIÓN GENERAL			
Sexo:	Masculino ()	Femenino ()	
Edad:	18-29 años ()	30-50 años ()	Más de 50 años ()
Ocupación:	Empleado público ()	Empleado privado ()	Independiente ()
Ingreso Salarial:	De 300 a 600 ()	De 601 a 999 ()	Más de 1000 ()
Nivel de estudio:	Primaria ()	Secundaria ()	Tercer Nivel () Cuarto Nivel ()

Simbología:

5 Mucho

4 Suficiente

3 Medianamente suficiente

2 Poco

1 Muy poco

INFORMACIÓN ESPECÍFICA						
Nº	PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	¿Recibió capacitación al momento de recibir su tarjeta de crédito?					
2	¿Conoce cuánto paga de interés mensual de su tarjeta de crédito?					
3	¿Conoce los costos financieros por mantenimiento de su tarjeta de crédito?					
4	¿Considera que su conocimiento en el manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente?					
5	¿Mensualmente podría financiarse sin utilizar tarjeta de crédito?					
6	¿Ha tenido algún inconveniente con la institución financiera que le ha otorgado su tarjeta de crédito? (Cobros no estipulados, interés excesivo, etc.)					
7	¿Cree necesario que la institución financiera capacite de alguna manera a los clientes antes de otorgar una tarjeta de crédito?					

8. ¿Cómo accedió a la tarjeta de crédito que posee?

Solicitud directa a la institución emisora ()

Como cortesía de la institución emisora ()

9. ¿Preferentemente para que tipo de gastos utiliza su tarjeta de crédito?

Seleccione una.

Salud () Vestuario () Ocio ()
Alimentación () Educación () Electrodomésticos ()

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

\$1-200\$ () \$201-\$500 () Más de \$1.000 ()
\$501-800\$ () \$801-\$999 ()

11. ¿Por qué prefiere la tarjeta de crédito en lugar del dinero en efectivo?

Seguridad () Promociones ()
Comodidad () Financiamiento de imprevistos ()

12. ¿Desde qué tiempo cuenta Ud. con la tarjeta de crédito?

Menos de 1 año () De 1 a 3 años ()
De 3 a 5 años () Más de 5 años ()

13. ¿Cuál de las siguientes tarjetas posee usted?

MasterCard () Visa () American Express ()
Diners () PacifiCard () Otra ()

14. ¿Qué otra forma de financiamiento tiene usted?

Créditos con instituciones financieras () Créditos familiares ()
Créditos en locales comerciales () Ninguno ()

15. ¿A qué institución financiera pertenece su tarjeta de crédito?

Banco Pichincha () Banco de Loja () Cooperativa JEP ()
Banco Guayaquil () Banco del Pacifico () Otro ()

Anexo 2: Registro fotográfico



Anexo 3: Certificación de traducción del Abstract

Loja, 06 de octubre de 2022

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Stefany Gabriela Quezada Benitez, con cédula 1105860702 y con título de Licenciada en Ciencias de la Educación: Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1031-2021-2295813

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma inglés del resumen del presente trabajo de integración curricular denominado **“Conocimiento, actitud y práctica en el uso de tarjetas de crédito en la ciudad de El Pangui, Zamora Chinchipe.”** de autoría de **Wagner Andrés Rivera Fajardo**, portador de la cédula de identidad número **1900561281**, estudiante de la carrera de **Finanzas** de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Dicho estudio se encontró bajo la dirección de Ing. Jesús Raquel Padilla Andrade, previo a la obtención del título de Licenciado en Finanzas.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que este creyera conveniente.



Lic. Stefany Gabriela Quezada Benitez
C.I.: 1105860702
Registro del SENESCYT: 1031-2021-2295813