



Ecuador – Junio 2017 - ISSN: 1696-8352

"TARJETAS DE CRÉDITO Y SUS REPERCUSIONES EN LA ECONOMÍA FAMILIAR": ESTUDIO MUESTRAL DEL COMPORTAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES EN EL CANTON MILAGRO

Carlos Ochoa-González¹
Ana Sánchez-Villacres²
Jaime Andocilla- Cabrera³
Hugo Hidalgo - Hidalgo⁴
Arturo Álvarez- Baque⁵
Elka Almeida - Monge⁶

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Carlos Ochoa-González, Ana Sánchez-Villacres, Jaime Andocilla- Cabrera, Hugo Hidalgo – Hidalgo, Arturo Álvarez- Baque y Elka Almeida - Monge (2017): ""Tarjetas de crédito y sus repercusiones en la economía familiar": estudio muestral del comportamiento de los consumidores en el Canton Milagro", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (junio 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/consumidores-canton.html>

RESUMEN

Las tarjetas de crédito o dinero plástico juegan un rol importante en la financiación de una persona, porque puede ser utilizada en la cancelación de pagos rápidos e inesperados, sin que el usuario disponga de dinero en efectivo sin embargo su inadecuado uso y mala

¹ Economista, especializado en Finanzas y Gestión Empresarial – ESPOL, Magister en Administración y Dirección de Empresas –UTB, Diplomado en Currículo por Competencias – UTA, Docente Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). croberto1101@hotmail.com.

² Economista, especializado en Sector Público - UEG, Magister en Administración de Empresas - UTB. Docente Sistema de Admisión y Nivelación - Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) - SENESCYT anymtamarya1@hotmail.com

³ Ingeniero Comercial- UEG, Diplomado Superior en Diseño de Proyectos – UEG, Magister en Gerencia de Proyectos para el Desarrollo – ESPAE; Magister en Finanzas y Economía Empresarial© - UCSG; Docente Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). jrandocilla@hotmail.com

⁴ Máster en Administración y Dirección de Pequeñas y Medianas Empresas – UTEG - UNEMI, Magister en Marketing - UEES, Docente Universidad Estatal de Milagro UNEMI.hhiigalgoh@unemi.edu.ec.

⁵ Ingeniero en Marketing - University of Surrey UK International, Master Management with Marketing - Roehampton University UK, Docente Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). walvarezb@unemi.edu.ec.

⁶Psicóloga clínica - UEG, Magister en Gerencia Educativa - UNEMI, Magister en Psicología Clínica - UEG, Docente Universidad Estatal de Milagro. ealmeidam@unemi.edu.ec

administración, produce que el beneficiario caiga en un endeudamiento involuntario puesto que el individuo no mide sus transacciones y termina realizando pagos de uso de bienes poco importantes, generando altos intereses y que por desconocimiento, es imposible cubrir el monto total de la deuda afectando así su economía familiar, es así como las personas comienzan a realizar lo que se conoce como gimnasia financiera que consiste en restringirse en actividades básicas para poder cubrir la desfinanciación o si cuenta con otra tarjeta de crédito, utilizar la misma para cumplir con la obligación de la otra formándose una rueda de endeudamiento que conlleva a un sobreendeudamiento.

PALABRAS CLAVES: dinero plástico, endeudamiento, economía familiar, gimnasia financiera, desfinanciación, sobreendeudamiento.

ABSTRACT

Credit cards, also known as plastic money, play an important role in the financial life of a person because these can be used to make fast and unexpected payments, even if the user does not have cash at that moment. However, the misuse or the bad administration of this tool can represent a serious problem for the user. Having a credit card handy can motivate the user to buy unnecessary things without taking into account the high interests that the transaction involves.

When it is time to pay the credit card debts, the person have to face a complicated situation that affects the family economy. As an attempt to cover the cost of the debt, the user starts engaging in what is known as financial gymnastics which consists on restricting first necessity activities to be able to pay the debts or, if the user possess another credit card, using it as a short term solution to survive the crisis. Any of the two situations creates a cycle that in most of the occasions is almost impossible to finish because of the excessive debts that must be covered.

KEYWORDS: plastic money, debt, family economy, financial gymnastics, definancing, over indebtedness

I. INTRODUCCIÓN

Las tarjetas de crédito son muy beneficiosas para sus consumidores ya que por medio de estas se puede realizar operaciones o transacciones de una forma segura e inmediata. Sin embargo, debido a que se cuenta con dinero disponible en cualquier momento, los consumidores no miden sus gastos y en muchas ocasiones terminan comprando algo que ni siquiera era de suma importancia, a partir de esto se generan problemas para el consumidor debido a que estos gastos generan intereses, los mismos que en ocasiones son difíciles de enfrentar provocando así un endeudamiento involuntario.

El pago inmediato de una operación sin la necesidad de portar dinero suficiente en ese momento y solo con el uso del dinero plástico se lo puede realizar, es algo que engaña a las personas ya que en ese momento no piensan en los gastos futuros que pueden incurrir en esa actividad y que por ende propicia una inestabilidad económica a futuro. Por el contrario el adecuado manejo de una tarjeta de crédito, es decir, las mediciones y administraciones

que los consumidores analizan para no sobre pasar su capacidad económica, es beneficioso ya que no caen en el error de adquirir cosas innecesarias que solo atraen endeudamientos futuros.

Se pretende analizar el comportamiento de los usuarios de tarjeta habientes en algunos aspectos como por ejemplo el conocimiento sobre manejar una tarjeta de crédito y todas las responsabilidades que trae consigo, así como también determinar los factores que conllevan a la utilización de la misma y los principales rubros a los que son destinados su utilización.

II. DESARROLLO

1. Marco Teórico

Según (Espinoza & Cisne, Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja, 2014) A partir de la década de los 70, Ecuador empezó a introducir el dinero plástico en el país, siendo Diners Club el pionero, dando lugar a que otras empresas también lo hagan como fue el caso del Banco Continental con la introducción de la tarjeta Visa Internacional seguido de Filanbanco quien adoptó la tarjeta American Express, es así como se dieron las primeras manifestaciones de este servicio en el Ecuador. Durante la crisis del 1999 algunas tarjetas de crédito desaparecieron mientras que otras adoptaron estrategias para poder mantenerse en el mercado fue así como American Express pasó a poder del Banco de Guayaquil y Visa Internacional a poder del Banco de Pichincha, así mismo se crearon otras tarjetas como Pacificar del Banco de Pacifico.¹

De acuerdo con la (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador). El sistema financiero es el conjunto de instituciones, quienes buscan canalizar los ahorros de las personas que poseen un valor excedente de dinero para otorgar esos mismos recursos a personas que lo necesitan en modalidad de préstamos o créditos.²

Según (Chiriboga Rosales L. A., 2010). Son muchas las instituciones crediticias como bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualista, sociedades financieras, compañías de seguros, casas de valores, almaceneras, entre otros, quienes otorgan servicios de prestación de dinero en tarjetas de crédito, bonos, acciones, seguros, etc., dados a personas, compañías y algunos casos intervención del gobierno.³

Según la (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile), El servicio de brindar el acceso al manejo de una tarjeta de crédito son prestaciones generalmente otorgados por los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito, aunque existe otros emisores que también ofrecen este servicio como son los casos de las casas comerciales

¹ (Espinoza & Cisne, Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja, 2014)

² (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador)

³ (Chiriboga Rosales L. A., 2010)

quienes buscan otorgar créditos a sus clientes para que estos a su vez adquieran más de sus productos.⁴

Las Tarjetas de crédito

Según (Ramírez & Nataly, El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015) la tarjeta de crédito es un tarjetas plástica donde consta el nombre del titular el logotipo de la empresa o institución emisora, la fecha de emisión y en la parte posterior una cinta magnética o un microchip, este instrumento es utilizado para la compra de bienes o servicios o para la disponibilidad de efectivo en cualquier momento, básicamente una tarjeta de crédito contiene un cupón que va dado según la capacidad de endeudamiento del usuario, teniendo luego el usuario la obligación de devolver el monto que ha usado más los intereses, gastos y demás comisiones bancarias que se le retribuyen al ente emisor.⁵

Las tarjetas de crédito pueden constituirse como una herramienta de gran utilidad para las personas que necesitan de un crédito inmediato siempre y cuando sean utilizadas con responsabilidad. El exceso de adquisición de dinero electrónico seda principalmente por la comodidad y seguridad que siente el usuario al momento de realizar pagos por medio de este servicio⁶. (P., 2001).

Las tarjetas de crédito se han convertido en un sistema de pago que ha sido de gran aceptación en la compra de bienes y retribución de servicios y, ha sido el último paso en la evolución histórica de los medios de pago, entendiendo esta expresión genéricamente como elemento movilizador de la riqueza. El obtener este medio se convierte en una técnica nacida de la realidad social en la cual se enfrenta ese desafío. Además se debe incorporar la tecnología a la vida cotidiana, tal es el caso del documento electrónico y la transmisión informática de datos a distancia que sirve como pago en las transacciones por internet. (Ortiz, 2007).

La tarjeta de crédito es una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características tienen una uniformidad absoluta, por el uso y necesidad técnica que posee. Cada instrumento contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla; así como el periodo temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia. Además posee la firma del portador legítimo y un sector con asientos electrónicos perceptibles mediante instrumentos adecuados. Estos asientos identifican esa particular tarjeta y habilitan al portador para disponer del crédito que conlleva el presentarla, sin necesidad de firmar. (Trujillo, 2004)

La historia de las tarjetas bancarias, se remonta al año 1914 cuando la Western Union emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras entregaban tarjetas de crédito a sus clientes. Para

⁴ (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras-Chile)

⁵ (Ramírez & Nataly, El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015)

⁶ (P., 2001)

1950 salió la tarjeta Diner's Club, que fue aceptada por una variedad de comercios. En 1951 el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y poco después alrededor de 100 bancos. Sin embargo, como estas sólo funcionaban para un área de la banca local, "muy pocas podían generar suficientes ganancias para los bancos, por lo que muchos desaparecieron con la misma rapidez con que surgieron." (Cueva, 2006)

En otros países del mundo, empezaron a lanzar nuevas tarjetas que eran siempre manejados por instituciones financieras, creando así sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito. La creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Pudiendo cumplir las tres funciones principales de una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial. (Mercado, 2003)

Durante la quinta y sexta década se establecieron sucursales locales que permitió la difusión internacional de tarjetas de crédito emitidas en el Ecuador después de haberse inmiscuido dentro de la economía social, además fue controlado y regulado por la Superintendencia de bancos y seguros.

Fue así que desde el año 2001 se encuentran cifras que muestran la gran evolución que ha generado la tarjeta de crédito y el exhaustivo control por parte de la Superintendencia de bancos y seguros, también cabe señalar que al ser este instrumento un objeto de crédito inmediato como cualquier tipo de producto financiero que ofrece un banco o cooperativa, también se encuentra en la central de riesgos, esto quiere decir que si un cliente no cumple con lo estipulado en un contrato y no paga las cuotas pendientes, su calificación será reflejada por mora en la central de riesgos. (Rodríguez, 2006)

Funciones de una tarjeta de crédito en beneficio al tarjetahabiente

Según (Muñoz & Dayana, 2015) Las tarjetas de crédito cumplen básicamente dos funciones en beneficio a la persona que la posee, estas funciones están determinadas primero por ofrecer a su titular un medio de pago rápido y segundo por el otorgamiento de créditos (retiro en efectivo), el primer caso da lugar a ventajas como: sustituir el dinero en efectivo permitiendo al usuario disminuir riesgos al momento de contar con grandes sumas de dinero en efectivo exponiéndose a hurtos, asaltos entre otros peligros que se pueden presentar, también tiene la ventaja de realizar operaciones electrónicas tales como compra de bienes en línea, a través de correos con la utilización del internet y vías telefónicas, como otorgamiento de créditos, las tarjetas ofrecen ventajas significativas como acceso rápido, es decir no se necesita de un trámite extenso ni garantías a diferencia de otros préstamos otorgados por instituciones bancarias.⁷

⁷ (Muñoz & Dayana, 2015)

Ventajas de una tarjeta de crédito para el titular

Según (BAC - CREDOMATIC, 2008) La tarjeta de crédito es una herramienta de crédito reversible que le ofrece al usuario una serie de ventajas para que pueda cancelar sus pagos amortizables. Es muy práctico ya que lo puedes utilizar en cualquier tipo de situación emergente en diferentes países y como representa a un servicio, se cargan los intereses que requiere la sucursal que te provee de estas facilidades.⁸

Desventajas del manejo de una tarjeta de crédito

Según (Olivella, 1992) El poder del dinero y la utilización de un instrumento financiero en este caso tomando como referencia la utilización de las tarjetas de crédito o más conocido como dinero plástico puede conllevar a una persona hacer mal uso del mismo, para esto es importante el conocimiento y la información que contenga el usuario acerca de los riesgos y peligros a los que se enfrenta al momento de adquirir instrumentos de pago de este tipo. Según Rodríguez Velarde una desventaja que tiene el manejo de una tarjeta de crédito está determinada por el abuso de los clientes al excederse en la cuantía de la deuda solo por el simple hecho de poseer dinero disponible⁹

Según (Diners Club International) existen tarjetas de diferentes tipos y por ende no cuestan ni ofrecen lo mismo. Una persona que no tiene un extenso capital o constantemente está endeudado, no es recomendable que posea muchas tarjetas de crédito, ya que no tiene una utilización adecuada de la misma y podría empeorar la administración de sus cuentas, finanzas y como conocen sobre el pago de la deuda en pequeñas cuotas para este tipo de personas es más asequible caer en la tentación de los excesos y generar un endeudamiento futuro en su vida.¹⁰

Entidades financieras como emisoras de tarjetas de crédito

Según (Coello Andrade & Gaviláñez Ocaña, 2012). Las tarjetas de crédito juegan un papel importante para las entidades financieras y demás emisores de las mismas, ya que obtienen una rentabilidad significativa cada año según los informes emitidos por la Coyuntura Económica, sin embargo, debido a los sobreendeudamientos que han provocado en los tarjetahabientes y en más del 40% de familias ecuatorianas, han llevado a que el sistema financiero tomar medidas de estructurales que reduzcan ese impacto.¹¹

El uso del dinero plástico ha aumentado en rubros muy altos en los hábitos de consumo y pago de los ecuatorianos. Los billetes han sido reemplazados paulatinamente por una tarjeta de crédito, porque resulta ser una nueva alternativa bancaria más cercana a las necesidades financieras del cliente. (Kuby, 2009)

La utilización de las tarjetas de crédito en la economía ecuatoriana ha ido aumentando diariamente, esto se demuestra tanto con la evolución numérica de tarjetahabientes, como

⁸ (BAC - CREDOMATIC, 2008)

⁹ (Olivella, 1992)

¹⁰ (Diners Club International)

¹¹ (Coello Andrade & Gaviláñez Ocaña, 2012)

con la cartera generada por el uso de la tarjeta de crédito registrada en la Superintendencia de bancos y seguros del Ecuador. (Finanzas, 2006)

Inadecuado manejo de las tarjetas de crédito y sus consecuencias en la economía familiar

Según (Ramírez & Diana, El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015).la utilización de tarjetas de crédito se han convertido en una modalidad y por ende se ha dado lugar a que se convierta en una herramienta de uso masivo, puesto que, día a día las empresas e instituciones financieras buscan atraer clientela y en el caso de las casa comerciales aumentar sus ventas, esto conlleva a temas de interés, plazos, modalidades de pagos, monto de prestación, entre otros, que juegan con la mente del usuario atrayendo su interés por conseguir productos con mayor facilidad, presentándose en algunos casos el desconocimiento del costo que tiene el manejo de una tarjeta de crédito y la obligación que tiene que pagar a la entidad emisora, como es el costo de manejo que se le cobran mensualmente al igual que los intereses que se generan y aún más cuando la persona no ha sabido utilizarla con mesura y responsabilidad y luego como resultado obtuvo un endeudamiento y afecto a la economía de su familia porque ahora el dinero que dispondrá en el futuro deberá ser distribuido para las deudas que contrajo y de esta manera afecta a su liquidez y en los peores casos ni siquiera logran cubrir las lo cual provoca intereses por mora y un desbalance total en su economía¹²

El uso de las tarjetas de crédito está muy relacionado al crédito de consumo en el país como en el resto del mundo. Según el Banco Central del Ecuador, entre el 88 y 90 por ciento de este tipo de crédito viene de las tarjetas de crédito. Esto demuestra que el uso del dinero plástico ha aumentado significativamente en los hábitos de consumo y pago de los ecuatorianos. Los emisores de tarjetas de crédito realizan promociones con la continua línea de nuevos productos y además existen locales comerciales que brindan promociones al utilizar este tipo de medio de pago y también dan facilidades de financiamiento lo que hace más atractivo la adquisición de este producto. Los emisores de tarjetas de crédito promocionan a personas que ganan apenas el salario mínimo o estudiantes que dependen de sus padres. (Finanzas, Tú dinero/tarjetas/tarjetasdecredito, 2008)

Las tarjetas de crédito además de caracterizarse por ser un medio pago eficiente y seguro, permite diferir el pago de una compra a un tiempo determinado por el cliente o por el local comercial que la acepta. Respecto a la primera de las razones, se puede decir que como medio de pago la tarjeta de crédito es un sustituto del circulante, de los cheques y de las tarjetas de débito, ya que si los costos asociados a la adquisición de tarjetas subieran significativamente, los consumidores estarían más dispuestos a utilizar medios de pago alternativos, sacrificando en ese caso la comodidad de tener un medio de pago aceptado que le evite portar efectivo. Respecto a la necesidad del consumidor de poder diferir el pago de una compra, las tarjetas de compra y crédito no son sustitutos del circulante y de los cheques, ya que la utilización de estos últimos lleva consigo una inmediata disminución en la adquisición de dinero de los consumidores, que la utilización de las tarjetas le permite

¹² (Ramírez & Nataly, El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015)

evitar, el mercado relevante es el de los instrumentos que permiten diferir el pago de la compra en el plazo requerido. (monografias.com, 2008)

Recomendaciones para un buen manejo de tarjetas de crédito

Según (BAC - CREDOMATIC, 2008) La mejor forma de evitar el pago de tasas de interés altas, es llevando la cuenta de los gastos realizados con su tarjeta de crédito, y un sin número de sugerencias y recomendaciones que se plasman en el contrato de este servicio planificando por adelantado las compras más grandes. La planificación de los gastos puede convertirlo en un consumidor inteligente y nos permite ahorrar mucho dinero, evitando que una persona pague tantos recargos como pueda por la modalidad estándar de los intereses.¹³

(Espinoza & Cisne, Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja., 2014) Indica que mantener una buena conducta en gastos realizados por parte de los tarjetahabientes es muy importante al igual que mantener una comprensión idónea del funcionamiento de los organismos emisores de estos servicios, por ello menciona que es indispensable mantener un conocimiento de las contrataciones que se van a realizar para que la economía familiar no se vea afectada por los altos niveles de endeudamiento que se contraen, además nos indica que según un estudio realizado por (Mujika, 2009) se analizó el perfil de hogares endeudados y sobre endeudados en algunos países Vascos, lo cual permitió analizar que los usuarios acarreaban un sin número de problemas como cambios en su economía que no podían ser afrontados y que generalmente terminaban en impagos.¹⁴

Según (Ramírez & Diana, El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015) indica que una vez adquirida una tarjeta de crédito es importante que el dueño de la misma, mida sus gastos para que sobrepase el monto que puede cubrir, teniendo en cuenta que al momento de utilizar el dinero plástico se genera de manera automática un costo adicional por la utilización de la misma, también recomienda llevar una organización permanente de sus gastos e ingresos, para no desfinanciar su economía familiar pagando cuotas en algunos casos innecesarias que sus ingresos ni siquiera le permiten cubrir.¹⁵

2. Metodología

La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, no experimental, observacional y descriptiva. Se usó la técnica de investigación de la encuesta a través de un formulario que contiene 10 preguntas de tipo cerrada, la misma tiene como propósito obtener información relativa a características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos, los mismos que han sido procesados mediante el software SPSS.

¹³ (BAC - CREDOMATIC, 2008)

¹⁴ (Espinoza & Cisne, Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja., 2014)

¹⁵ (Ramírez & Diana, El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, 2015)

Para obtener información sobre el tema de estudio, se tomó una muestra de 70 personas y las preguntas fueron planteadas de forma clara y precisa para que puedan responder con claridad y así obtener información confiable para el proceso del tema a estudiar.

3. Resultados

Se presenta un análisis de los resultados obtenidos en el estudio del nivel de uso de las tarjetas de crédito en el entorno familiar.

Considerando que los hombres son los que mayormente utilizan tarjetas de crédito, su nivel de educación corresponde a un 49% en un tercer nivel, seguido de un 27% con un nivel de estudio medio, lo que nos permite concluir que la mayoría de personas que cuentan con una tarjeta de crédito tienen un nivel de educación entre medio y alto.

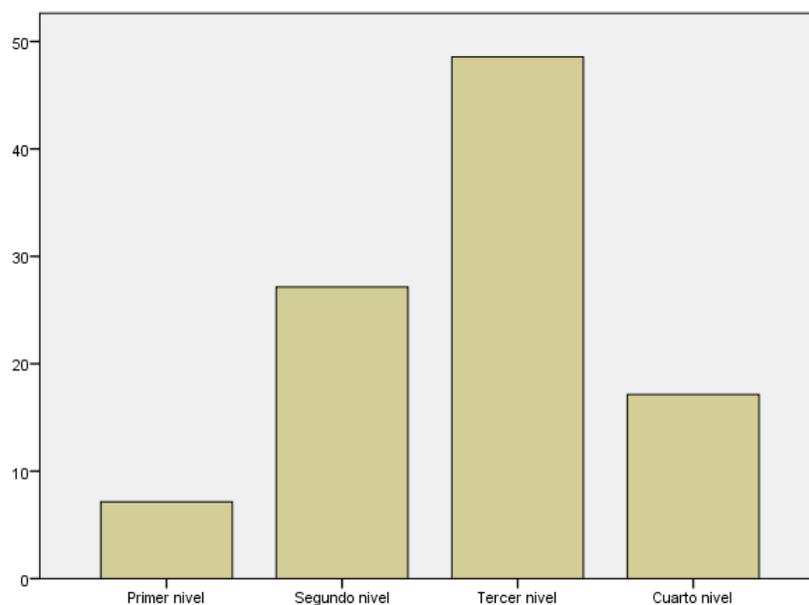


Figura 1. Nivel de Educación

Los resultados nos muestran que la mayoría de las personas tienen más de un año con el uso de las tarjetas de crédito, puesto que un 43% de los encuestados mencionan que tienen más de un año de usarlas y el 47% menciona tener más de 5 años con el uso de los mismos.

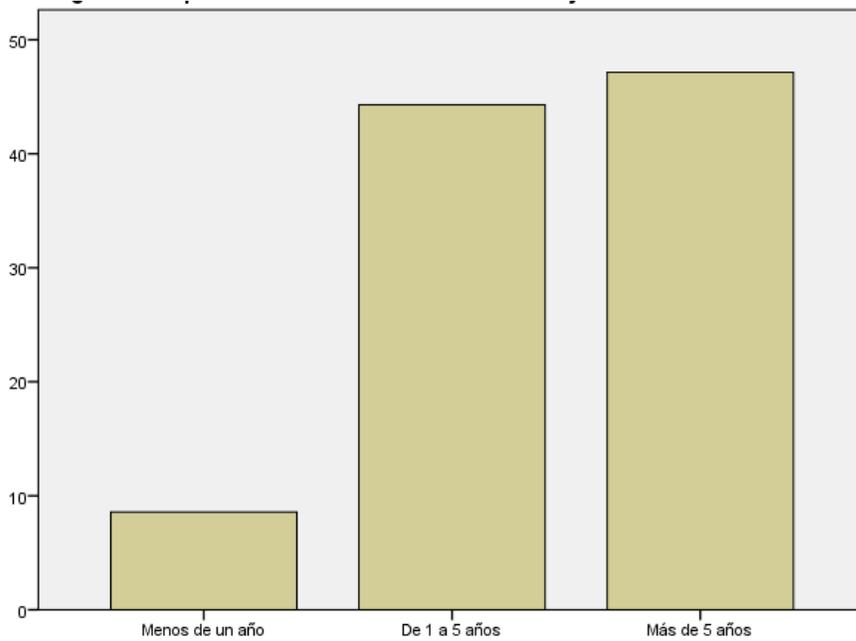


Figura 2. Tiempo de uso de las tarjetas de crédito

La principal razón por la cual una persona adquiriría una tarjeta de crédito se debe a las facilidades de pago que estas proporcionan ya que un 43% comparte esta idea, dejando como menos le importa la seguridad que brinda, ya que solo un 14% de la muestra considera esta opción.

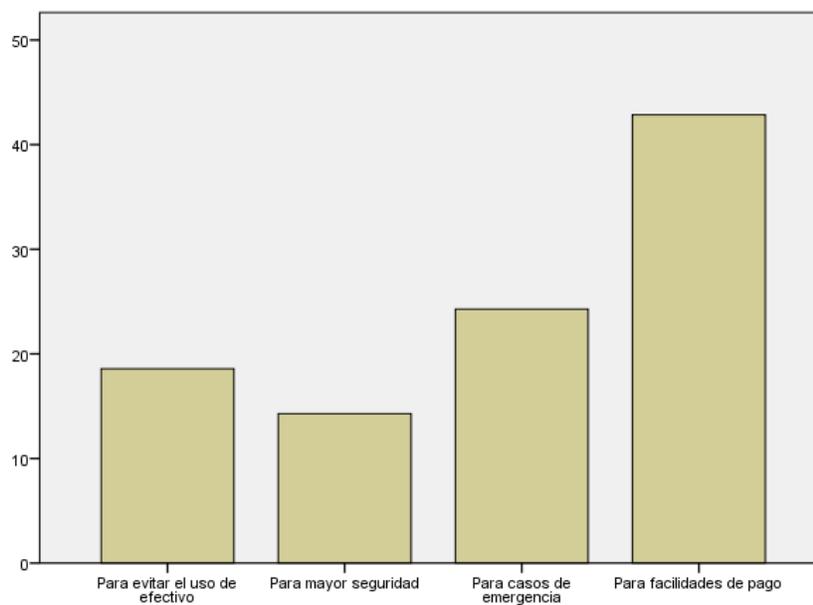


Figura 3. Adquirir una tarjeta de crédito

Las personas tienden a usar con mucha frecuencia las tarjetas de crédito, ya que según la muestra un 46% indica que son muchas las veces al año que utilizan sus tarjetas y solo un 17% la utiliza para casos de emergencia.

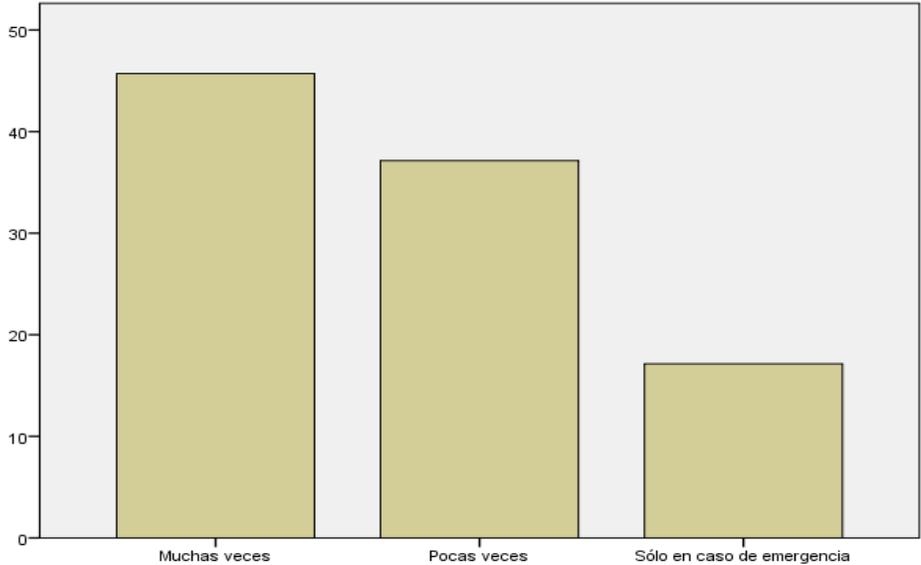


Figura 4. Frecuencia del uso de la tarjeta de crédito

Los resultados de la Figura 5, muestran que el rubro al que mayormente destinan el uso de tarjetas de crédito son para la vestimenta con un porcentaje del 31.4%, seguido de un 28% para la alimentación, un 14% para la salud, un 8.6% para viajes, un 7.1% para la educación, un 4.3% para la vivienda algunos también mencionaban que lo utilizaban para otras actividades como por ejemplo la compra de electrodomésticos o juguetes de demás distracciones para sus hijos en estos se encuentran englobados el 5.7% de nuestra muestra.

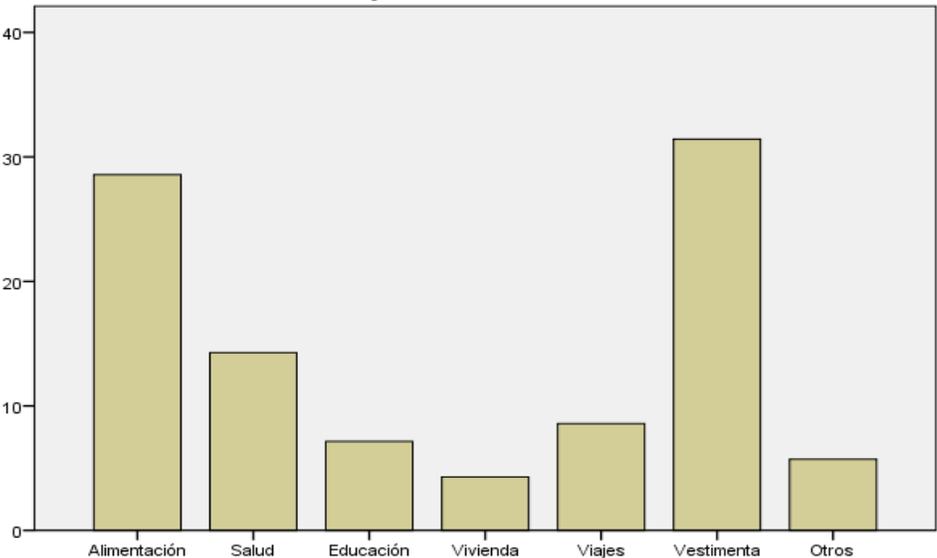


Figura 5. Destino del servicio en el uso de tarjetas de crédito

Con un 47.1%, la muestra nos dice que la mayoría de las personas toman en cuenta la tasa de interés al momento de adquirir una tarjeta de crédito mientras que un 34.4% toma a consideración el monto de crédito que puedan utilizar, seguido con un 12.9% que nos dicen que depende mucho de la institución que le esté otorgando el crédito y por ultimo pero no menos importante tenemos el 5.7% de personas que nos dicen que ellas en el caso de las casas comerciales toman en cuenta las promociones y ofertas que existan.

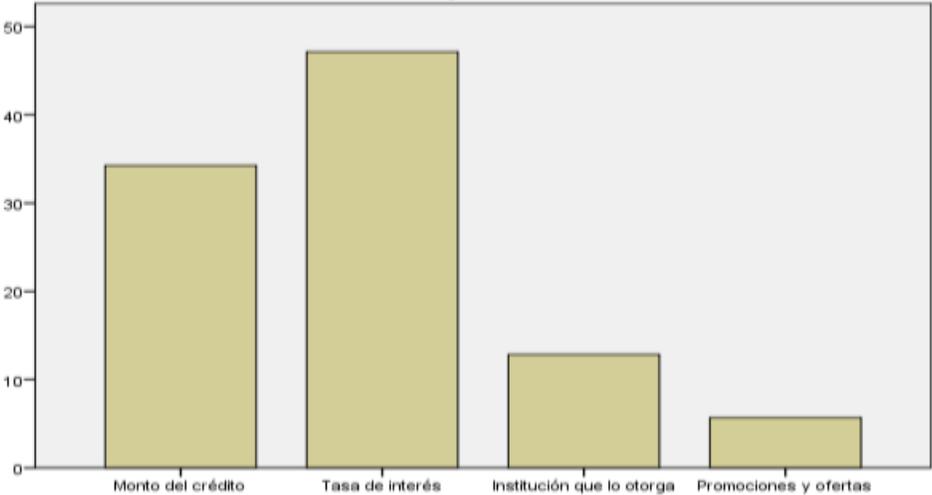


Figura 6. Factor a tomar en cuenta en el momento de aceptar una tarjeta de crédito

Los resultados obtenidos, en la Figura 7, sobre como realizan el pago de la deuda contraída por la tarjeta de crédito muestra que el total de la muestra realiza pagos en cuotas diferidas, el 44% de las personas difieren sus cuotas entre los 4 y 6 meses, mientras que el 23% lo difieren entre los 2 a 3 meses y los 10 a 12 meses y un porcentaje del 10% difiere sus cuotas de entre los 7 a 9 meses.

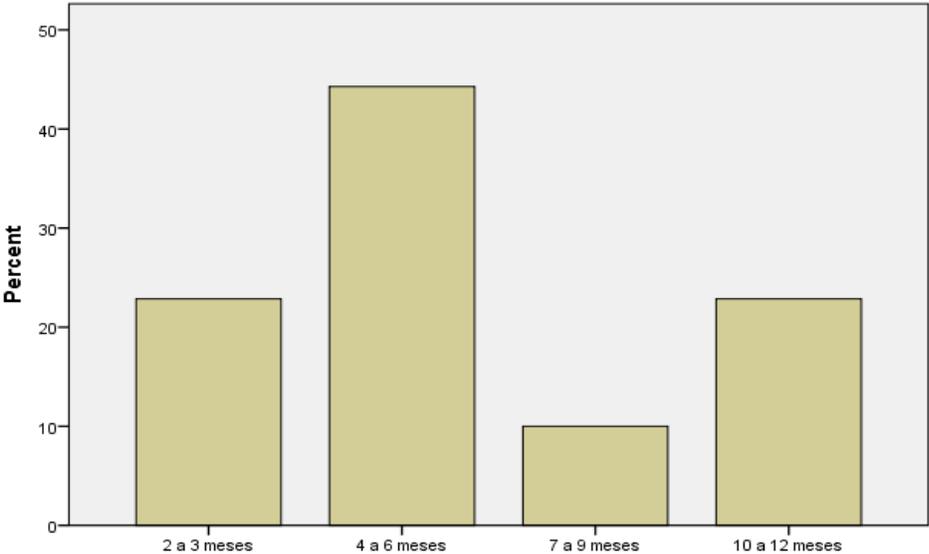


Figura 7. Cuotas mensuales diferidas

Los resultados muestran que el 62.9% de los encuestados piensan que algunas veces si interviene las promociones y ofertas que realicen las entidades y casas comerciales, un 22.9% opina que estos factores siempre son importantes para captar más clientes y un 10% piensa que rara vez influencia esto en las decisiones de los clientes por elegir un lugar donde adquirir una tarjeta de crédito.

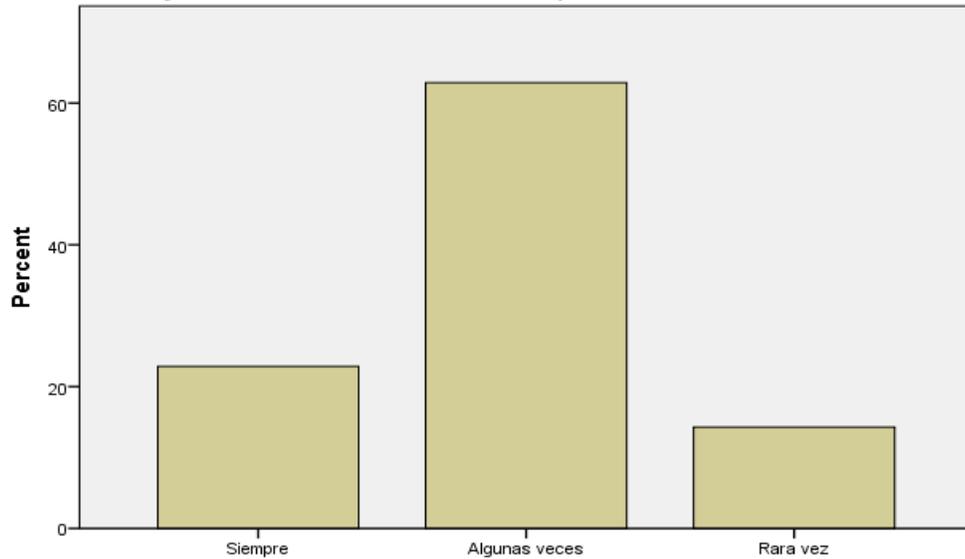


Figura 8. Promociones y ofertas de las instituciones financieras

El 66% mencionan no haber pasado por ningún problema a causa de no poder pagar la deuda pero un 26% menciona haber estado reportado en la central de riesgo por no tener la capacidad de cubrir su deuda, mientras que un 6% de los encuestados nos dicen que han tenido que pasar por procedimientos legales a causa de esta hecho y un 3% menciona que han sufrido el embargo de sus bienes a causa de poner cubrir su deuda y que esto ocurre más a menudo en el caso de las casas comerciales.

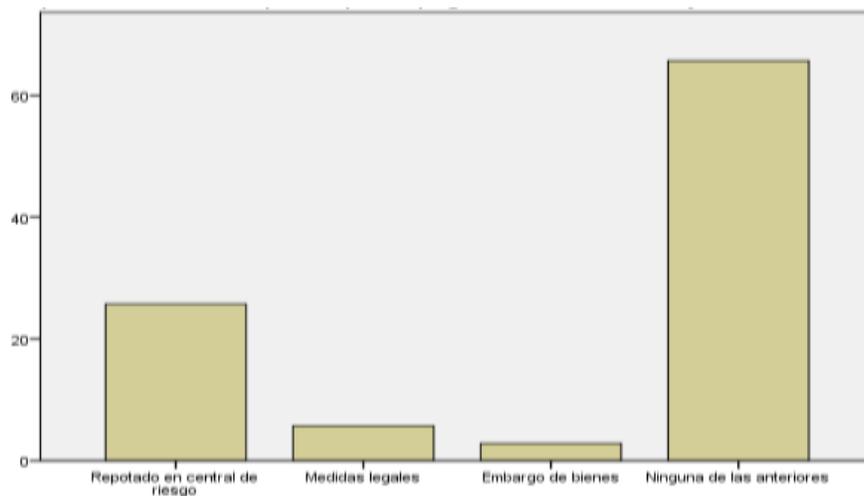


Figura 9. Tipo de problemas por falta de pago en tarjetas de crédito

Según el análisis de Chi-cuadrado encontramos que la variable 1 “Elija su sexo”; con la variable 2 ¿Por qué usted adquiriría una tarjeta de crédito?”; no se encuentran relacionadas entre sí, es decir, son independientes, ya que, $H_0 > 0.05$ determinando en el análisis $H_0 = 0.503$ lo cual nos permite rechazar H_1 valor de dependencia.

Figura 10. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,352 ^a	3	,503
Razón de verosimilitud	2,530	3	,470
N de casos válidos	70		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,14.

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,180	,503
N de casos válidos	70	

Según el análisis de Chi-cuadrado encontramos que la variable 1 “Elija su sexo”; con la variable 2 ¿Cuál es el factor que usted considera más importantes al momento de solicitar una tarjeta de crédito?”, no se encuentran relacionadas entre sí, es decir, son independientes, ya que, ya que, $H_0 > 0.05$ determinando en nuestro análisis $H_0 = 0.823$ lo cual nos permite rechazar H_1 valor de dependencia.

Figura 11. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,909 ^a	3	,823
Razón de verosimilitud	,941	3	,815
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,66.

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,113	,823
N de casos válidos	70	

c. Los estadísticos de correlación están disponibles sólo para datos numéricos.

Según el análisis de Chi-cuadrado encontramos que la variable 1 “Elija su sexo”; con la variable 2 ¿Considera usted que las promociones y ofertas que realizan las casas comerciales y las instituciones financieras captan la atención de los usuarios?”, no se encuentran relacionadas entre sí, es decir, son independientes, ya que, ya que, $H_0 > 0.05$ determinando en nuestro análisis $H_0 = 0.728$ lo cual nos permite rechazar H_1 valor de dependencia.

Figura 12. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,634 ^a	2	,728
Razón de verosimilitud	,628	2	,730
N de casos válidos	70		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,14.

Medidas simétricas^c

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,095	,728
N de casos válidos	70	

c. Los estadísticos de correlación están disponibles sólo para datos numéricos.

Según el análisis de Chi-cuadrado encontramos que la variable 1 “Elija su sexo”; con la variable 2 ¿Tiene usted conocimiento de la tasa de interés y otros pagos que está obligado a cancelar por el manejo de su tarjeta de crédito?”, no se encuentran relacionadas entre sí, es decir, son independientes, ya que, ya que, $H_0 > 0.05$ determinando en nuestro análisis $H_0 = 0.763$ lo cual nos permite rechazar H_1 valor de dependencia.

Figura 13. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,091 ^a	1	,763		
Corrección de continuidad ^b	,001	1	,981		
Razón de verosimilitud	,090	1	,764		
Prueba exacta de Fisher				,787	,487
N de casos válidos	70				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,46.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas^c

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,036	,763
N de casos válidos	70	

Según el análisis de Chi-cuadrado encontramos que la variable 1 “Elija su sexo”; con la variable 2 ¿Sabía usted que si no puede cubrir el pago de sus deudas, la responsabilidad del

mismo puede recaer sobre un miembro de su familia como un codeudor?”, no se encuentran relacionadas entre sí, es decir, son independientes, ya que, ya que, $H_0 > 0.05$ determinando en nuestro análisis $H_0 = 0.994$ lo cual nos permite rechazar H_1 valor de dependencia

Figura 14. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,000 ^a	1	,994		
Corrección de continuidad ^b	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,000	1	,994		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,595
N de casos válidos	70				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor a 5. El recuento mínimo esperado es 12,01.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Medidas simétricas^c

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,001	,994
N de casos válidos	70	

c. Los estadísticos de correlación están disponibles sólo para datos numéricos.

Según el análisis de Chi-cuadrado encontramos que la variable 1 Elija su sexo”; con la variable 2 Seleccione el rubro al que destina la mayor cantidad de dinero con el uso de su tarjeta de crédito”; se encuentran relacionadas entre sí, es decir, son dependientes, ya que, $H_1 \leq 0.05$ determinando en nuestro análisis $H_1=0.046$ lo cual nos permite rechazar H_0 valor de independencia.

Figura 15. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,835 ^a	6	,046
Razón de verosimilitud	16,476	6	,011
N de casos válidos	70		

a. 9 casillas (64,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,24.

Medidas simétricas^c

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,394	,046
N de casos válidos	70	

c. Los estadísticos de correlación están disponibles sólo para datos numéricos.

De los datos obtenidos se puede concluir que el análisis factorial es factible ya que Sig. (p-valor) < 0.05 aceptamos H_0 (hipótesis nula) donde el valor obtenido por el test es de 0.01).

El test KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) relaciona los coeficientes de correlación, de los datos obtenidos se puede concluir que el análisis factorial es factible, aunque la correlación entre todas variables es muy baja (el valor obtenido por el test de KMO es 0.473).

Figura 16. Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,473
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	22,668
	gl	6
	Sig.	,001

La varianza total explicada por los dos primeros componentes es del 77.272% de la varianza total explicada. La matriz de componentes nos informa de la relación entre las variables, agrupándolas y por lo tanto, reduciendo la cantidad de datos originales.

Figura 17. Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	1,839	45,970	45,970	1,839	45,970	45,970
2	1,252	31,302	77,272	1,252	31,302	77,272
3	,616	15,396	92,668			
4	,293	7,332	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Si realizamos un análisis factorial, ejecutando un análisis de componentes principales, podremos llegar a la conclusión que en el primer componente tendremos a “¿Cuán importante considera usted el conocer la tasa de interés que se genera al momento de adquirir un artículo, bien o servicio?” como la variable con mayor relevancia de nuestro estudio y a “Con respecto a las condiciones y usos de las tarjeta de crédito, como valoraría usted el grado de importancia del mismo.” en el componente 2 como la variable con mayor relevancia.

Figura 18. Matriz de covarianzas de puntuación de componente

Componente	1	2
1	1,000	,000
2	,000	1,000

Método de extracción: análisis de componentes principales.

III. CONCLUSIONES

4.1 Conclusiones Y Recomendaciones

Con los resultados obtenidos de la encuesta, se pudo analizar que los principales rubros de deudas que son contraídas con la utilización de tarjetas de crédito en cuanto a los hombres es la alimentación, mientras que las mujeres mantienen el mayor rubro de consumo en gastos de vestimenta, es decir, no existe igualdad de comportamientos entre hombres y mujeres. Además la facilidad de pago que ofrecen las entidades financieras, está

relacionada con la tasa de interés, esto va a depender al momento de solicitar o aceptar el manejo de una tarjeta, también podemos concluir que en el comportamiento de los tarjetahabientes juega un rol muy importante las promociones u ofertas que ofrecen las instituciones financieras, pero a la vez cuando no pueden cubrir su deuda, la responsabilidad recae sobre un miembro de su familia.

IV. BIBLIOGRAFIA

- Arango, M. (2006). *Evolución y crisis del sistema financiero colombiano*. Colombia: Serie estudios y perspectivas.
- Barón, F. &. (s.f.). *Apuntes de bioestadística*. Recuperado el 29 de Agosto de 2015, de <http://www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/ficheros/cap07.pdf>
- Cajas, A. (Julio de 2014). *El incumplimiento de la Ley Organica de Transparencia y Acceso a la información pública limita el ejercicio del derecho de participación ciudadana y control social*. Recuperado el 28 de Junio de 2015, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3084/1/T-UCE-0013-Ab-47.pdf>
- Chiriboga Rosales, L. A. (enero de 2010). *Sistema Financiero*. Obtenido de Repositorio Digital IAEN: <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/2635>
- Coello Andrade, A., & Gavilánez Ocaña, M. d. (1 de Octubre de 2012). *La tarjeta de crédito American Express y su impacto socio económico en la tarjetahabientes de la ciudad de Quevedo, 2008-2011; caso Banco de Guayaquil (Doctoral dissertation)*. Obtenido de DSpace - UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/123456789/251>
- Cruz, S. G. (1996). Prestamos al sector agrícola: propuesta de un nuevo sistema de amortización. *Revista española de economía agraria*, 123.
- Cueva, J. L. (05 de Marzo de 2006). *Origen de la tarjeta de crédito*. Recuperado el 03 de 08 de 2016, de www.ilustrados.com : www.ilustrados.com
- Espinoza, L., & Cisne, V. d. (2014). *Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja*. Obtenido de Repositorio Digital USFQ: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3176>
- Finanzas. (13 de Enero de 2006). *Las ventajas indiscutibles de las tarjetas de crédito*. Recuperado el 21 de 07 de 2016, de www.terra.com/finanzas: www.terra.com/finanzas
- Fuentes.L & Gutierrez, A. (2006). Paradigmas del mercado financiero rural en países de desarrollo. *Agroalimentaria*, 25-26.
- Gutiérrez, F. L. (2006). *Paradigmas del mercado financiero rural en países en desarrollo* . Venezuela: Agroalimentaria.
- Loaiza, E. &. ((2014)). *Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja*.

- Márquez Selorio, L. (2014). *Planificación estratégica para el emprendimiento y la aplicación del QFD (casa de la calidad) para el desarrollo de nuevos productos. Caso: "as" alimentación y salud*. Recuperado el 19 de Junio de 2015, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7974/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mayorga, I. (Mayo de 2011). *Proyecto de factibilidad para la creación de un centro de capacitación en gestión fiscal y tributaria para personas naturales y microempresas ubicadas en la ciudad de Quito*. Recuperado el 20 de Junio de 2015, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4724/1/UPS-QT02225.pdf>
- Mercado, R. (2003). Tarjeta vs. Dinero. El Plástico que revoluciona el mundo. *Mercado*, 22-32.
- Muñoz, A., & Dayana, K. (2015). *Estrategia para disminuir el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes de Pacificard mediante la comunicación y el uso de tecnología (Doctoral dissertation)*. Obtenido de DSpace - UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/123456789/3241>
- Olivella, M. (1992). *EL PODER DEL DINERO. La monética factor de cambio político*. Obtenido de <http://educaloe.es/formacion/wp-content/uploads/2014/07/El-Poder-Del-Dinero.pdf>
- Ordoñez, H. (s.f.). Recuperado el 28 de Agosto de 2015, de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4030006/lecciones/capitulotres/tema8.html>
- Orellana, J. (Abril de 2013). *Estudio de sectorización comercial del cantón La Troncal para optimizar rutas de visita y distribución de mercadería en la Empresa Comercial Devies Corp. S.A.* Recuperado el 21 de Agosto de 2015, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1106/ESTUDIO%20DE%20SECTORIZACION%20COMERCIAL%20DEL%20CANTON%20LA%20TRONCAL%20PARA%20OPTIM>
- P., P. J. (2001). EL DINERO ELECTRONICO Y LA POLITICA MONETARIA. *revista semetral PHAROS, arte, ciencia y tecnologia*.
- Pascó, R. (1988). La informalidad financiera en un contexto de represión del sistema. *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, 9-10.
- Peña, T. (Octubre de 2009). *Evolución de los principios de legalidad y de reserva de ley tributarios en el*. Recuperado el 20 de Junio de 2015, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/690/1/T770-MDE-Pe%20C3%B1a-Evoluci%C3%B3n%20de%20los%20principios%20de%20legalidad.pdf>
- Polanyi, K. (s.f.). El sistema economico como proceso institucionalizado. *Clasicos y contemporaneos en antropologia*, 1-3.
- Portes, A. &. (2004). La economía informal. *Serie politicas sociales*, 9-11.

- Pryor, F. (2005). Market economic systems. *Journal of comparative economics*, 35. Ramírez, D., & Diana, N. (11 de Mayo de 2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos*. Obtenido de Repositorio Institucional UMNG: <http://hdl.handle.net/10654/13962>
- Ramírez, D., & Nataly, D. (11 de mayo de 2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos*. Obtenido de Repositorio Institucional UMNG: <http://hdl.handle.net/10654/13962>
- Rivas, S. &. (2012). *El sistema financiero y su efecto en la dinamica del sector privado*. Contaduría y Administración.
- Rodríguez, B. (13 de Enero de 2006). *Origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito. Fecha enero 13 de 2006*. Recuperado el 06 de 08 de 2016, de www.gestiopolis.com: www.gestiopolis.com
- Sánchez, G. (2004). *tarjetas de crédito y tutela del consumidor. Estudios de Derecho Judicial*. Recuperado el Diciembre de 2015, de E-PRINTS COMPLUTENSE: <https://www.mendeley.com/research/tarjetas-cr%C3%A9dito-y-tutela-del-consumidor/>
- Serrano, V. (2010). *"Plan de negocios para la creación de un café-bar en la ciudad de Cuenca"*. Recuperado el 27 de Junio de 2015, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2889/1/td4354.pdf>
- Terceño, A. &. (2011). *El crecimiento económico y el desarrollo del sistema financiero. Un análisis comparativo*. España: Investigaciones Europeas.
- Torrero, A. (Junio de 2012). *Sistema financiero y productividad economica* . Recuperado el 28 de Junio de 2015, de http://www2.uah.es/iaes/publicaciones/DT_06_12.pdf
- Torres, I. y. (2011). *Procedimiento alternativo para ejecutar clausuras y suspensión de actividades en casos especiales en elSRI*. Recuperado el 19 de Junio de 2015, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3673/1/UPS-GT000254.pdf>