

# EL DINERO PLÁSTICO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS: PROBABILIDAD DE CONVERTIRSE EN EL PRINCIPAL MEDIO DE PAGO

## PLASTIC MONEY FINANCIAL INSTITUTIONS: CHANCE TO BECOME THE MAIN MEANS OF PAYMENT

Marcos Moreira Solórzano  
manmoreira@utm.edu.ec  
Universidad Técnica de Manabí-Ecuador

Lucía Loor Bravo  
ldloor@utm.edu.ec  
Universidad Técnica de Manabí-Ecuador

Clasificación JEL: E21, E4, E42, E51, E44

Recibido: 02/03/2015

Revisado: 22/04/2015

Aceptado: 09/05/2015

### RESUMEN

La modernización y globalización traen cambios significativos en los hábitos de compras de los usuarios de tarjetas de crédito y débito bancario (Dinero Plástico), el objetivo de este artículo fue determinar si esta tendencia se convertirá muy pronto en la forma principal de pago de los ecuatorianos. Para lograr este objetivo, un equipo de estudiantes del séptimo nivel de la asignatura Sistematización Contable y Financiera, de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Manabí, realizó una encuesta aleatoria a clientes de las principales entidades financieras de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. En el proceso se utilizó técnicas bibliográficas, teóricas, empíricas, y analíticas, y observación directa; metodología que proporcionó información capaz de determinar que los tarjetahabientes aumentarán en los próximos años, lo que estimulará el uso de dinero plástico en las actividades comerciales. El resultado de esta investigación servirá de guía para el futuro de las transacciones comerciales que las empresas ofertan.

**Palabras Clave:** Consumo, Dinero, Sistema de Pago, Crédito, Mercado Financiero

### ABSTRACT

Modernization and globalization bring significant changes in shopping habits of credit and debit cards (Plastic Money) users. This article was aimed to determine whether this trend will soon become the primary means of payment of Ecuadorians. To achieve this, a team of students from the seventh level of the subject Accounting and Finance Systematization, Accounting and Auditing Major of Universidad Técnica de Manabí, conducted a random survey to customers of major financial institutions in Portoviejo city, Ecuador. During the process, bibliographic, theoretical, empirical, and analytical techniques were used and direct observation as well; methodology provided useful information to determine that cardholders will be increased in these coming years, so it will raise the use of plastic money in commercial activities. The result of this research will guide the future of business transactions that commerce offers.

**Key Words:** Consumption, Money, Pay, Credit, Financial Market



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se destaca un notable cambio en lo relativo a los mecanismos de crédito y de pago utilizados en las actividades comerciales, mediante la presente investigación se busca conocer si los medios de pago han evolucionado como también lo ha hecho la sociedad, donde el consumismo es el detonante principal. El trabajo se ha llevado a cabo en los Bancos Internacional y Guayaquil del Cantón Portoviejo-Ecuador, en los cuales se analizó la cantidad de tarjetahabientes que poseen, la frecuencia y las transacciones que los usuarios realizan mediante sus tarjetas de crédito. Evaluando de esta manera si con el pasar del tiempo las personas optarán sustituir el efectivo por el dinero plástico como medio de pago esencial en las transacciones comerciales, ya que se cree conveniente estar familiarizado con el desarrollo de este medio de pago y conocer la aceptación que tienen éstas en la dinámica económica como recurso para adquirir bienes y servicios necesarios para la vida cotidiana y la posibilidad de transformarse en el medio de pago principal.

En una economía emergente como la ecuatoriana, el uso de las tarjetas de crédito permite acceder a bienes y servicios sin necesidad de contar con el efectivo al momento de comprar, además se otorga un plazo para realizar el pago por medio de cuotas; no obstante, un manejo irresponsable de este instrumento de crédito, por parte de los usuarios, así como una insuficiente reglamentación que regule el uso y el abuso de emisores e intermediarios del negocio, pueden ocasionar inconvenientes a todos los participantes de este sistema de pago. Partiendo de éste escenario, se proyecta la presente investigación, específicamente en la ciudad de Portoviejo en los bancos mencionados anteriormente. Además se detallará información de los fraudes que pueden cometer terceras personas, valiéndose de la tecnología, para acceder a información privada y hacer uso fraudulento como titulares de una tarjeta. El organismo de control de las instituciones financieras es la Superintendencia de Bancos y Seguros, en este sentido se describirá la función que desempeñan y la manera de ejercer control, bajo parámetros específicos y su intervención cuando existen fraudes o incumplimiento de la ley.

El avance comercial interrelacionado con el auge de la producción y el constante desarrollo de la sociedad consumista ha encaminado a las distintas empresas productoras, a ser financiadoras de bienes y servicios, y así utilizar las más variadas formas de ventas y créditos. Según Myriam Grajales en su publicación “Las transacciones bancarias electrónicas”... La mayoría de las personas cuando escuchan el nombre de tarjeta de crédito o dinero plástico sienten miedo, posiblemente por haber escuchado malas experiencias de otros usuarios. Lo cierto es que tener tarjetas de crédito en sí no es malo, al contrario, se obtienen muchos beneficios, el problema está en el mal uso que se les da. La tarjeta de crédito puede servir como un préstamo para pagar una cuota fija mensual baja, durante un determinado tiempo y sin pagar intereses cuando se compra en casas comerciales afiliadas. El uso adecuado de las tarjetas ayudará a las finanzas personales, a un buen historial crediticio y abre además las puertas a las personas, como carta de presentación. La incorporación de las tarjetas de crédito para el consumo, ha influido no solo en la economía nacional sino internacional haciendo cada vez más inevitable su utilización. (Grajales M 2009).

Las tarjetas de crédito son instrumentos materiales de identificación del usuario, ésta puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona beneficiaria de la emisión, a utilizarla como medio de pago en los negocios

adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de crédito, por lo tanto; el usuario supone asumir la obligación de devolver el importe dispuesto y pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.

Actualmente, las tarjetas de crédito han jugado un rol crucial al aportar al desarrollo de las economías de países desarrollados; en la medida en que los consumidores llegan a tener facilidades para la adquisición de bienes y servicios, igualmente va creciendo la demanda en los distintos sectores del mercado así lo manifiesta Alfredo Batuevas en su libro “Pago con tarjeta de Crédito”. Además sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto doméstico de muchos hogares (2005). De ahí que, de símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda más común. Entre las más conocidas del mercado están: Visa, American Express, MasterCard, Diners Club, JCB, Discover, Cabal, entre otras. Los usuarios tienen límites con respecto al número de tarjetas que pueden adquirir, de acuerdo a la política de riesgos existente en cada momento y a las características personales y de solvencia económica de cada usuario. Generalmente no se requiere abonar la cantidad total cada mes. En lugar de esto, el saldo acumula un interés. Se puede hacer sólo un pago mínimo así como pagar intereses sobre el saldo pendiente. Si se paga el saldo total, no se pagan intereses.

Dentro de los principales requisitos para obtener una tarjeta de crédito, se encuentran la capacidad de pago (ingresos y egresos que posee el cliente), historial crediticio y la edad, esta última varía de acuerdo a las políticas del banco. En el Banco de Guayaquil el colaborador de la institución, indicó que las tarjetas se entregan mediante solicitud, que estará adjunta al historial crediticio, adicionalmente se requiere de cierta información personal como ingresos y egresos esta institución otorga un plazo de vigencia para las tarjetas de dos años, contados desde la fecha de su expedición, el tarjetahabiente recibirá mensualmente su estado de cuenta con una fecha anticipada a la fecha de pago, para evitar inconvenientes de cobro de intereses por retrasos de pago. Esta institución bancaria otorga las siguientes tarjetas: Visa, MasterCard y American Express.

La tasa cobrada por la entidad es del 15,20 % que corresponde a la tasa de consumo aunque a veces suelen subirle el 1% por lo que el máximo establecido es 16,30% así lo encontramos en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros. En cuanto a fraudes uno de los más comunes es el de compras por internet, ya que solo con la obtención del número de tarjeta, número de autorización y fecha de caducidad, los infractores pueden hacer las compras que deseen. La clonación de tarjetas, no es habitual que suceda pues en el año existe una cantidad mínima de denuncias, y es que en los cajeros se implementó una Ranura más pequeña, justo para evitar que se introduzcan métodos de clonación. El departamento de fraude siempre estará pendiente ante situaciones de robos mediante las compras por internet, y es así que en cuanto detecte compras sospechosas (se alerta), y si estas compras no fueron realizadas por el titular de la cuenta, a éste se le entrega un dinero provisional, pero si el departamento de fraude al terminar de realizar las investigaciones respectivas, logra comprobar que el titular fue quien hizo uso de la tarjeta, se le retirará el dinero de la provisión. (Morales José, 2014).

Respecto a la suspensión de la tarjeta se realiza comúnmente por uso indebido y por solicitud de los mismos tarjetahabientes, existen otras razones pero estas son las más comunes. El estado de cuenta será emitido mensualmente, pudiendo la entidad financiera cambiar la fecha de emisión o corte de dicha tarjeta. En caso de pérdida

sustracción o deterioro de la tarjeta, el tarjetahabiente deberá notificar a la entidad, si no lo hace oportunamente los recargos que se hayan efectuado por una persona ajena al titular de la tarjeta el banco no se hará responsable por los montos utilizados. La entidad financiera cuenta con el departamento de fraudes, misma que será quien se encargue de las respectivas averiguaciones en caso de cargos a la tarjeta, que el titular no haya realizado.

Indagando sobre la probabilidad de que las tarjetas de crédito se conviertan en el principal medio de pago en las transacciones comerciales, mediante encuesta a las diferentes instituciones financieras, se ha comprobado que de la muestra establecida, las personas han adquirido tarjetas de crédito en un 91%, puesto que consideran que es una manera fácil y rápida para cancelar sus compras en cualquier momento, sin embargo el 9% de las personas encuestadas determinó que no requieren de estas tarjetas debido a que muchas veces no se hace conciencia de la cantidad de dinero que se desembolsa a través de las mismas, al realizar diversas compras. Según Castilla Manuel, 2007 en su libro “La Tarjeta de Crédito, las personas han optado por adquirir tarjetas de crédito en su mayoría por iniciativa de las instituciones financieras, luego de que la entidad les ha dado a conocer los beneficios de las mismas, es así que luego de su utilización se sienten satisfechos con estas, pues les permite contar con un medio directo de pago.

Los tarjetahabientes corren riesgos de pérdida, robo, clonación, compras no autorizadas, sin embargo los usuarios no han tenido inconvenientes en su gran mayoría por lo que han sido cuidadosos y responsables de la utilización de sus tarjetas de crédito, con respecto a eso existen usuarios que se limitan al uso de las mismas porque prefieren hacer uso del efectivo, siendo la tarjeta solo de uso emergente. Sin embargo son más las personas que usan tarjetas de una a dos veces a la quincena pues realizan sus compras mediante la utilización de las mismas. Es importante recalcar que la mayoría de los tarjetahabientes encuestados no optarían por la cancelación de sus tarjetas, ya que para ellos es de mucha ayuda y rapidez para la realización de sus transacciones comerciales y a su vez cumpliendo con el pago oportuno no tienen inconvenientes.

Considerando la importancia que tiene el organismo de control de las entidades financieras, mediante entrevista al asesor de la Superintendencia de Bancos y Seguros dio a conocer cuál es el papel que ellos juegan con respecto a las tarjetas de crédito. Las tarjetas de créditos no están como un tema autónomo dentro de los créditos, éstas forman parte de los créditos de consumo los cuales tienen la tasa más alta del mercado. Según El Banco Central del Ecuador la tasa para los créditos de consumo se estiman: Tasa referencial de consumo: 15,97%, Tasa Efectiva de consumo: 16,30%, estas son de desconocimiento de muchas personas que poseen una tarjeta de crédito. Según La Junta Bancaria del Ecuador en la resolución N. JB-2014-2962 se reformó la norma por la cual se incluye la administración, mantenimiento y manejo de cuentas de tarjeta de crédito y débito; incluido la definición de emisión de tarjeta de crédito o débito con banda lectora.

Las Superintendencia de Bancos y Seguros en cuanto a la administración, mantenimiento y manejo de cuenta toma en consideración lo que se establece en ésta resolución; donde menciona que éstas son operaciones internas de las instituciones financieras, las cuales están destinadas a garantizar el correcto uso del monto disponible de las cuentas. Estas son transacciones básicas que se derivan por el servicio de emisión de las tarjetas. La resolución también aclara que las tarifas de las tarjetas de crédito son los valores máximos autorizados por la Junta Bancaria que podrán ser cobrados por las instituciones del sistema financiero por los planes de

recompensa en tarjetas de crédito y prestaciones en el exterior, lo cual incluye los servicios de emisión de tarjeta de crédito, renovación y la reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip.

La Superintendencia de Bancos y Seguros es un órgano de control por tal motivo solo se encarga de verificar que los valores cobrados por las entidades financieras sean los correctos. Para poder segmentar el mercado la Junta Bancaria ha clasificado las tarjetas de crédito de la siguiente manera: Tarjeta de crédito de personas naturales.- Estas son destinadas a las personas naturales y cuyo convenio se realiza entre la entidad y el cliente, tarjeta de crédito empresariales.- Son las destinadas a personas jurídicas y cuyo convenio se realiza entre la entidad y el cliente. Siendo conocedores de esta situación, la Superintendencia de Bancos y Seguros puede determinar las apreciaciones que se tomaran para cada segmento. En caso de que existan irregularidades con respecto al cobro de tasas de las tarjetas de crédito la Superintendencia de Bancos y Seguros da la opción al usuario de emitir un escrito en primera instancia a la institución financiera que ha prestado el servicio de la tarjeta de crédito.

En caso de que la solución dada por la institución financiera no satisfaga al usuario que ha suscitado el reclamo, éste tendrá 15 días hábiles para emitir por escrito su reclamo, mencionando con especificaciones los inconvenientes que ha tenido, la entidad financiera a la que le prestó el servicio de tarjeta de crédito así como el tipo de tarjeta que posee el usuario. Luego de especificar todos esos datos, dependiendo de la gravedad del asunto la Superintendencia de Bancos y Seguros procede a realizar sus investigaciones y a solicitar al usuario los papeles según se vaya necesitando. Según la Superintendencia de Bancos y Seguros a pesar de estos inconvenientes las tarjetas de crédito están formando parte de la cultura económica del país, teniendo una aceptación favorable entre las personas, que las utilizan para sus actividades cotidianas, pues su uso surge por la facilidad al manejarlas y llevarlas consigo al lugar donde se desee.

A la ciudadanía ecuatoriana aún le falta por conocer todos los beneficios de las tarjetas de crédito, por ejemplo las tarjetas de crédito a más de ser un medio principal de transacciones comerciales y de generar avances en efectivo constituyen un instrumento de pago para servicios básicos como el agua, energía eléctrica, y teléfono. Aún así solo el 10 % de usuarios con tarjeta de crédito utilizan estos servicios que se realizan por medio de internet, los cuales ahorran al usuario tiempo que se puede utilizar para otras labores. El Ecuador está relacionándose mucho con las tarjetas de crédito, pero es importante conocer sus beneficios completos, sus obligaciones al adquirir una y sus riesgos por portarlas. Al ampliar el tema de los riesgos, que conllevan disponer de tarjetas de crédito el asesor de la superintendencia de Bancos entrevistado, mencionó que hay dos tipos de fraudes que enfrentan las tarjetas de crédito: la clonación y las compras por internet. La clonación de las tarjetas de crédito es algo común, durante una salida con amigos o familiares, al utilizar la tarjeta de crédito en un descuido la misma puede ser ultrajada y mediante aparatos electrónicos en cuestión de minutos pueden lograr que la tarjeta de crédito sea clonada sin ningún inconveniente. Las compras por internet son otro medio que utilizan los piratas informáticos para poseer información que no les pertenece y un blanco fácil son las tarjetas de crédito, pues mediante estas transacciones las personas colocan el número de tarjeta y otros datos sin saber en qué manos va a caer esa información.

Los investigadores del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT, nordeste de Estados Unidos) y de la Universidad Aarhus pudieron verificar que con datos sencillos se puede identificar a titulares de tarjetas de crédito tales como el lugar y fecha en que realizaron sus compras. En este estudio se pudieron recuperar la identidad de 90% de los titulares de las tarjetas de crédito. Si además se sabe el monto de la compra, la posibilidad de identificar el nombre del titular aumenta un 22% en un estudio publicado en la revista *Science* “Credit Card Study Blows Holes in Anonymity” 2015, el estudio evalúa la eficiencia de los sistemas de protección de la identidad usada por las entidades financieras con respecto a sus clientes. Los investigadores analizaron las informaciones financieras de 1,1 millón de personas durante 3 meses, en un país no identificado. Estos datos fueron anónimos, es decir, los nombres y los números de cuenta o cualquier otro identificador simple fue borrado. Incluso la identidad de los compradores pudo establecerse cuando los datos son menos específicos, por ejemplo una compra efectuada en una zona geográfica y no en una tienda específica o durante un lapso en lugar de una fecha precisa.

Ellos constataron que las personas con ingresos más altos son más fáciles de identificar, estas personas tienen formas distintas de compartir su tiempo en cada una de las tiendas donde van. El reporte muestra, según los autores, que tecnologías más avanzadas son necesarias para proteger el anonimato de los datos financieros y de las informaciones personales, en general. Este estudio da énfasis en lo preocupante que es el hecho de utilizar las tarjetas de crédito, pero las personas han optado por seguir las, utilizando y las cifras de quienes adquieren tarjetas de crédito va en aumento día a día.

Respecto al mal uso de este medio de pago por los tarjetahabientes, pareciera que los ecuatorianos tienen la costumbre de endeudarse más de lo que representan sus ingresos y esto ocasiona que muchas personas entren en una crisis financiera, además de enfrentar demandas judiciales, con el riesgo de perder sus propiedades mediante embargo de los bienes por orden de un juez, para cubrir la deuda que este mantiene con la entidad financiera, además de añadir la declaración de insolvente lo que trae consigo la pérdida de ciertos derechos y la limitación de no poder ejercer cargos públicos.

## METODOLOGÍA

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, que se aplicó a los tarjetahabientes de las entidades financieras seleccionadas; además se mantuvo entrevistas con funcionarios de ambas instituciones. La información obtenida se tabuló y se procesó utilizando el software utilitario de Excel de Windows. La probabilidad de que el dinero plástico se convierta en el principal medio de pago en las transacciones comerciales, se la pudo comprobar mediante el procesamiento estadístico de los datos, tomando como muestra a 150 personas tarjetahabientes de los Bancos Internacional y Guayaquil del cantón Portoviejo de las cuales 137 eran tarjetahabientes, lo que determinó que sí existe una posibilidad del 64% que el dinero plástico sea el principal medio de pago en las transacciones comerciales.

Por otro lado para el 2016 se estima que el número de tarjetahabientes aumente el 35% en el Banco Internacional y un 40% en el Banco de Guayaquil, con estos datos es probable que el 72% de ellos utilicen la tarjeta de crédito para la realización de compras.

## RESULTADOS

A continuación se realiza un análisis de los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los clientes de dos entidades financieras de la ciudad de Portoviejo:

**TABLA N° 1**

USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	TARJETAHABIENTES
PARA REALIZAR COMPRAS	88
PARA REALIZAR AVANCES	23
AMBAS COSAS	26
NINGUNA DE ELLAS	13
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

**TABLA N° 2**

**¿Dispone de alguna tarjeta de crédito?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
SI	137	91%
NO	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

De las personas encuestadas la mayoría si cuentan con tarjetas de créditos puesto que consideran que es una manera fácil y rápida para cancelar sus compras en cualquier momento, y una minoría no requieren de estas tarjetas debido a que muchas veces no se hace conciencia de la cantidad de dinero que se desembolsa a través de las mismas al realizar diversas compras.

**TABLA N° 3**

**¿Cuántas tarjetas de crédito tiene contratadas?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
1	84	56%
2	42	28%
MÁS DE 2	11	7%
NINGUNA	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

Un porcentaje mayoritario poseen una tarjeta de crédito por que solo la utilizan para emergencia y sin volverse tan indispensables para su estilo de vida, otro grupo considerable cuentan con dos tarjetas de crédito por que consideran que es importante tener siempre a la mano un medio directo de pago, y otros cuentan con más de dos tarjetas de créditos, ya que no todas tienen los mismos beneficios, y el restante corresponde a una minoría de los clientes que no poseen tarjetas de crédito.

**TABLA N° 4**  
**¿Cuáles son las tarjetas de crédito que usted utiliza para realizar sus transacciones comerciales?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
MASTERCARD ESTÁNDAR	9	6%
MASTERCARD GOLD	4	3%
MASTERCARD PLATINUM	16	11%
MASTERCARD BLACK	7	5%
VISA CLASSIC	31	21%
VISA GOLD	9	6%
VISA PLATINUM	27	18%
VISA SIGNATURE	8	5%
AMERICAN EXPRESS	26	17%
NINGUNA	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

Las tarjetas de créditos que son más utilizadas por los tarjetahabientes encuestados son la MasterCard, Visa y American Express, Visa, ya que estas poseen mayores convenios con los establecimientos comerciales y cuenta con aceptación internacional.

**TABLA N° 5**  
**¿Cuáles son los motivos por lo que usted decidió adquirir esta tarjeta de crédito?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
INICIATIVA DEL BANCO	59	29%
FACILIDAD DE PAGO	43	39%
PREVENCIÓN POR ROBO	21	9%
FACILIDAD DE ADQUISICIÓN	14	14%
NINGUNA	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

Algunos de los tarjetahabientes adquirieron su tarjeta por iniciativa del banco, debido al historial crediticio que poseían, se les daba a conocer los diferentes beneficios que se ajustarían a sus necesidades. La mayoría la adquirió ya que es de vital importancia como medio de facilidad de pagos. Otros justifican la utilización de estas, porque previenen robos y no existe la necesidad de disponer del efectivo; y por último, porque esta brinda facilidad al momento de las adquisiciones.

**TABLA N° 6**  
**¿Qué beneficio ha obtenido usted por tener tarjeta de crédito?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
MAYOR BURÓ DE CRÉDITO	51	34%
CONTAR CON MÉTODO DE PAGO DIRECTO	46	31%
AMORTIZAR UNA DEUDA	13	9%
OBTENER UNA COBERTURA DE SEGURO	5	3%
ACEPTACIÓN EN COMERCIO A NIVEL NAC E INTERNAC	22	15%
NINGUN	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría



El mayor beneficio de contar con una tarjeta de crédito es obtener un mayor buró de crédito lo que significa tener un crédito más amplio al momento de realizar sus compras, y a su vez al cumplir con los pagos oportunos que benefician a su historial crediticio, lo que en un futuro le es muy útil. Además de tener un método de pago directo y en ella encontró la ventaja de encontrar una aceptación tanto en el comercio nacional como el internacional. Al momento de realizar sus compras pueden aplazar el periodo de pago es decir pueden amortizar su deuda.

**TABLA N° 7**

**¿Ha tenido algún problema con las tarjetas (pérdida, robo, clonación, compras no autorizadas; error de la entidad)?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
SI	48	32%
NO	89	59%
NINGUNO	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

Como podemos notar la mayoría de los tarjetahabientes no presenta ningún tipo de inconveniente, sin embargo si hay quienes ya han tenido inconvenientes de varias índoles por no tomar las medidas de seguridad correspondientes.

**TABLA N° 8**

**¿Con que finalidad utiliza la(s) tarjeta(s) de crédito?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
PARA REALIZAR COMPRAS	88	59%
PARA REALIZAR AVANCES	23	15%
AMBAS COSAS	26	17%
NINGUNO	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guaya

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

La mayoría utilizan sus tarjetas para realizar compras pues consideran que es una manera más segura y fácil de adquirir bienes y servicios, otros las utilizan para realizar avances de dinero efectivo en el momento que necesiten.

**TABLA N° 9**

**¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
1 A 2 VECES A LA QUINCENA	89	59%
1 A 2 VECES AL MES	43	29%
1 A 2 VECES AL AÑO	5	3%
NINGUNA	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

En su mayoría los tarjetahabientes utilizan sus tarjetas de crédito de 1 a 2 veces a la quincena pues realizan sus compras mediante la utilización de las mismas, Otros las utilizan de 1 a 2 veces al mes, pues controlan un poco el manejo de estas al momento de adquirir algún bien y por último la utiliza 1 a 2 veces al año debido a que solo la utilizan en caso de emergencia.

**TABLA N° 10**

**¿Si le ofrecen un descuento en alguna tienda de su preferencia, por la utilización de la tarjeta de crédito, qué hace?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
UTILIZA LA TARJETA	98	72%
PREFIERE PAGAR EN EFECTIVO	39	28%
NINGUNA	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

De las personas encuestadas la mayoría utiliza la tarjeta de crédito al momento de realizar compras en casas comerciales que les ofrecen descuentos; pero, existen tarjetahabientes que prefieren pagar en efectivo y la tarjeta de crédito solo la utiliza cuando no cuentan con el mismo.

**TABLA N° 11**

**Cuando se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánto paga?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
EL PAGO MÍNIMO	61	41%
EL SALDO TOTAL	76	51%
NINGUNA	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

Algunos tarjetahabientes pagan el saldo mínimo en el momento que le toca realizarlo, lo que les permite seguir utilizando la tarjeta sin necesidad de pagar toda la deuda. Otros optan por pagar la totalidad de la deuda por la utilización de la tarjeta pues lo consideran más conveniente para evitar que luego la deuda se haga inmensa.

**TABLA N° 12**

**¿Existe alguna razón por la que decidieras cancelar la tarjeta de crédito?**

OPCIONES	TARJETAHABIENTES	%
SI	10	7%
NO	127	85%
NINGUNA	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de los Bancos Internacional y Guayaquil

**Elaborado por:** Estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

La mayoría de los tarjetahabientes encuestados no optarían por la cancelación de sus tarjetas, pues consideran que esta es de mucha ayuda y rapidez para la realización de sus transacciones comerciales y a su vez cumpliendo con el pago oportuno no tienen inconvenientes y en cualquier emergencia les son muy útiles. Sin embargo el 7% consideran que en algún determinado momento podría considerar cancelar sus tarjetas de crédito, ya que su uso no es necesario.

## DISCUSIÓN

En la entrevista realizada a un colaborador del Banco de Guayaquil indicó que las tarjetas se entregan mediante solicitud, que estará adjunta al historial crediticio y cierta información personal como sus ingresos y egresos. Pero también se entregan a personas que tengan un historial crediticio, dándoles aviso mediante llamadas telefónicas. Y que gracias a la evolución en el comercio moderno sostiene que el número de tarjetahabientes de dicha entidad ira en aumento para los próximos años, por la seguridad que representa el no poseer dinero físico al momento de no realizar sus adquisiciones. En el Banco Internacional, la persona consultada indicó que efectúan la entrega de tarjetas de crédito a quienes la soliciten, mediante un anexo que se adjunta al buró crediticio del tarjetahabiente, luego de la recepción de la solicitud, esta será aprobada o rechazada, en caso de ser aprobada las tarjetas que se entreguen podrán ser principales o adicionales, siendo principal la solicitada por primera vez, y adicional a nombre de otra persona, siendo este el responsable de esta tarjeta, ella también sostuvo que los tarjetahabientes de su entidad tienen tendencia a crecer debido a los avances tecnológicos que tenemos a nuestro alcance y con mucha seguridad el dinero plástico será la principal forma de pago de las transacciones comerciales en nuestro país.

¿Cuál es la probabilidad de que el uso del dinero plástico reemplace el dinero papel en lo relacionado a las compras?

$$P = \frac{88}{137} = 0,64$$
$$P = 0,64 * 100 = 64\%$$
$$P = 64\%$$

La probabilidad de que el dinero plástico reemplace el dinero papel en lo relacionado a compras es de un 64%. En la actualidad el Banco Internacional del cantón Portoviejo cuenta con 1497 y el Banco de Guayaquil con 2019 tarjetahabientes, de los cuales el 64% utiliza sus tarjetas para la realización de compras, se estima que para el año 2016 el número de tarjetahabientes aumente un 35% en el Banco Internacional y un 40% en el Banco de Guayaquil aproximadamente. ¿Cuál es la probabilidad de que con el aumento que se dio en los tarjetahabientes, aumente la utilización de las tarjetas para la realización de compras?

$$P = \frac{3516}{4848} = 0,72$$
$$P = 0,72 * 100 = 72\%$$
$$P = 72\%$$

## CONCLUSIONES

Al llegar al final de la investigación, se puede concluir que las tarjetas de crédito son uno de los instrumentos más eficientes para la agilización de la dinámica comercial; ya que se han constituido en un elemento casi indispensable para el manejo de todo tipo de operaciones comerciales tanto a nivel nacional como internacional; pasando a ser de este modo, no sólo un símbolo de status social o económico, sino un eficaz acompañante y sustituto de la tradicional papeleta o dinero en efectivo. Así también, de acuerdo a la información recolectada de los usuarios de dichas entidades financieras de la ciudad de Portoviejo se puede establecer que sí es posible que el

dinero plástico se convierta en el principal medio de pago, pues para ellos es primordial que intervengan las tarjetas de créditos en sus transacciones comerciales.

El ente regulador ejerce control sobre las transacciones que realizan las instituciones financieras, verificando que cumplan todos los parámetros establecidos por la ley. Además se nos indicó que a los ecuatorianos/as aún le falta insertar esa cultura de compras con el dinero plástico, puesto que no utilizan todos sus beneficios.

Los riesgos que se pueden suscitar al portar las tarjetas de crédito son desconocidos por las personas, la mayoría de tarjetahabientes no tienen un cuidado oportuno cuando realizan compras por internet. Se debe comprar en sitios seguros, puesto que los datos ingresados pueden ser manipulados por terceros. Es imprescindible la adopción de medidas de seguridad cuando utilice su tarjeta; además es necesario estar alerta en el momento de su de su utilización y no confiársela a nadie, como se pudo investigar solo basta con que otra persona conozca la fecha y lugar de la compra, para identificar y conocer información personal del titular de la tarjeta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Batuevas Caletrio, Alfredo (2005). Pago Con Tarjeta De Crédito. Editorial Aranzadi, España.
- Banco Nacional del Fomento (2014) Tasas del Banco Central- CIRCULAR GF-55-2014 [https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=533Atasas-del-banco-central&catid=203Atransparencia-de-informacion&Itemid=90&lang=es](https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=533Atasas-del-banco-central&catid=203Atransparencia-de-informacion&Itemid=90&lang=es).
- Castilla Cubillas, Manuel (2007). La tarjeta de Crédito, Editorial Marcial Pons, España.
- Grajales Hall, Myriam (2009). Las Transacciones bancarias electrónicas, Editorial El Cid Editor.
- Morales castro, José Antonio (2014). Crédito y Cobranza, Editorial Larousse Grupo Editorial Patria
- Puig Torne, Juan (2001). Tarjeta de Créditos. Editorial: Acento Ediciones, España
- Rojo Álvarez - Manzaneda, Rafael (2014). Utilización Fraudulenta De Las Tarjetas De Pago Editorial Aranzadi, España
- Silva Cueva, José Luis, (2009). Origen de la tarjeta de crédito, Editorial El Cid Editor.
- Superintendencia de bancos y seguros resolución JB 2962 (2014)  
[http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2014/resol\\_JB-2014-2962.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2014/resol_JB-2014-2962.pdf)
- <http://planeatusfinanzas.com/la-trampa-de-las-tarjetas-de-credito-y-como-evitar-caer-en-ella/#axzz3W0Vnw9Xh>
- [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva\\_codificacion/todos/L1\\_I\\_cap\\_V.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_I_cap_V.pdf)
- <http://www.casadellibro.com/libro-tarjetas-de-credito/9788448305789/758311>
- Revista Science Edition Special “Credit Card Study Blows Holes in Anonymity” 2015