



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2468>

Ciencias de la educación

Artículo de revisión

Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de crédito con depósito inicial en la ciudad de Cuenca

Feasibility study for the implementation of a credit card with initial deposit in the city of Cuenca

Estudo de viabilidade para implantação de cartão de crédito com depósito inicial na cidade de Cuenca

Ana Belén Cevallos-Jiménez ^I
ana.cevallos.48@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1399-9816>

Jorge Edwin Ormaza-Andrade ^{II}
jormaza@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

Correspondencia: ana.cevallos.48@est.ucacue.edu.ec

***Recibido:** 12 de octubre de 2021 ***Aceptado:** 20 de noviembre de 2021 *** Publicado:** 28 de diciembre de 2021

- I. Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección y Gestión de Proyectos. Unidad Académica de Posgrado, Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- II. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con Mención en Dirección y Gestión de Proyectos, Unidad Académica de Posgrado, Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Resumen

La crisis económica post pandemia resultó la reducción de la capacidad de pago y afección en el score crediticio de las personas, así como el incremento de gastos operativos y de cobranzas en las entidades financieras, de ahí la idea de implementar una nueva tarjeta de crédito cuyo cupo sea definido por un depósito inicial que servirá para garantizar los pagos ya sea de la garantía; servirá también para recuperar el historial crediticio o desarrollar uno en caso de no poseerlo; con estos antecedentes se planteó diseñar un estudio para la implementación de una tarjeta de crédito con garantía inicial. Desde el campo metodológico la investigación tuvo una alineación no experimental, en virtud que no se manipularon las variables, el enfoque del estudio fue mixto (cualitativo y cuantitativo) ya que se sustentó en un análisis de las características de la tarjeta y los beneficios sociales que brindará la misma.

Palabras clave: Tarjeta de crédito; depósito inicial; factibilidad; entidad financiera.

Abstract

The post-pandemic economic crisis resulted in a reduction in the ability to pay and affect the credit score of people, as well as an increase in operating expenses and collections in financial institutions, hence the idea of implementing a new credit card whose quota is defined by an initial deposit that will serve to guarantee the payments of either the guarantee; It will also serve to recover the credit history or develop one in case of not having it; With this background, it was proposed to design a study for the implementation of a credit card with an initial guarantee. From the methodological field, the research had a non-experimental alignment, since the variables were not manipulated, the study approach was mixed (qualitative and quantitative) since it was based on an analysis of the card's characteristics and the social benefits that it provided. will provide the same

Keywords: credit card; initial deposit; feasibility; financials entity.

Resumo

A crise econômica pós-pandêmica resultou na redução da capacidade de pagamento e afetou a pontuação de crédito das pessoas, bem como no aumento das despesas operacionais e cobranças nas instituições financeiras, daí a ideia de implementar um novo cartão de crédito cuja cota é definido por um depósito inicial que servirá para garantir os pagamentos de qualquer uma das

garantías; Também servirá para recuperar o histórico de crédito ou desenvolver um caso não o tenha; Com este pano de fundo, propôs-se a elaboração de um estudo para a implantação de um cartão de crédito com garantia inicial. Do campo metodológico, a pesquisa teve um alinhamento não experimental, uma vez que as variáveis não foram manipuladas, a abordagem do estudo foi mista (qualitativa e quantitativa) por se basear na análise das características do cartão e dos benefícios sociais que ele proporcionava. fornecerá o mesmo.

Palavras-chave: Cartão de crédito; depósito inicial; viabilidade; instituição financeira.

Introducción

La educación financiera y el uso de las tarjetas de crédito se encuentran correlacionadas mediante un análisis de varios factores, entre los más importantes se encuentran, el nivel de ingresos comparado con los egresos, determinantes al momento de evaluar la capacidad de pago del cliente, la edad de la persona, estabilidad laboral, historial crediticio, entre otros; por ello se ha visto necesario la implementación de una tarjeta de crédito dirigida a un grupo estratégico de personas, cuyos clientes potenciales sean todos los que no mantengan historial crediticio o incluso hayan tenido alguno negativo.

Al no evaluar los factores antes mencionados, la problemática resulta en tarjetas de crédito vencidas, costos operativos adicionales debido a la gestión de cobranza que se debe realizar y en algunos casos implica también costos legales o de recaudación.

Para cubrir estos inconvenientes, en base al objeto de estudio que es la gestión de proyectos, se ha analizado como objetivo de la investigación diseñar un estudio para la implementación de una tarjeta de crédito con garantía inicial que permita realizar consumos corrientes y diferidos en función del depósito que realice el cliente.

Por lo tanto, al estar directamente relacionado con proyectos de inversión, con el presente artículo, se pretende además evidenciar de manera científica los beneficios de la educación financiera basadas en las tarjetas de crédito, el estudio realizado fue elaborado con el objetivo de consolidar la información necesaria y fundamentar la viabilidad de la implementación de una tarjeta con depósito de garantía.

El propósito de implementar la tarjeta de crédito con depósito de garantía es solventar o cubrir las necesidades que el mercado en general mantiene, tomando en cuenta que cada entidad financiera

las otorgará bajo la responsabilidad exclusiva del cliente, lo que minimizará el riesgo de valores vencidos y minimizará también los costos operativos que implican las tarjetas tradicionales.

La situación económica durante la pandemia obligó a varios clientes a optar por refinanciamientos y cierres de tarjeta ya sea voluntarios o por decisión del banco, situación que provocó una marca negativa en el historial financiero gran parte de la población económicamente activa en la ciudad de Cuenca; razón por la cual la tarjeta con depósito de garantía es ideal ya que no evaluará el historial crediticio de las personas, abarcará un campo sumamente amplio; ya que además de ellos, existen clientes que no poseen historial ya que nunca han usado tarjetas de crédito o han realizados préstamos, de igual manera, la garantía será la oportunidad de comenzar a desarrollar su historial crediticio.

El aporte del presente estudio investigativo será social y económico; social ya que busca una manera de solventar necesidades de las personas que tienen limitantes y no han tenido la oportunidad de acceder a una tarjeta de crédito y económico, debido a que minimizará varios costos en los que incurren las entidades financieras al momento de otorgar tarjetas de crédito a clientes que incumplen, costos operativos y de cobranzas, en varios casos hasta gastos legales y de incobrables.

Las cadenas comerciales y los bancos no han dejado de promover el uso del “dinero plástico” y tampoco instruyen a sus clientes sobre el manejo responsable del crédito. Con ese antecedente, es importante destacar que el pago mínimo implica cobrar a los clientes una parte de sus consumos realizados con las tarjetas de crédito. El requerimiento es asumido con aparente normalidad entre los consumidores, pues pocos comprenden la diferencia entre cancelar mensualmente el valor total de sus compras vs. Cancelar únicamente los valores mínimos.

Este último corresponde a un porcentaje de la deuda mensual acumulada sobre esa suma se genera intereses, por lo que algunos usuarios, incluso, sólo pagan los intereses sobre el saldo pendiente. El problema se origina cuando el consumidor no es consciente de ello y, a largo plazo, puede hasta triplicar su deuda. Lo mismo ocurre con los adelantos en efectivo en cualquier cajero automático, pues aquello también representa el cobro de un interés y una comisión porque equivale a un préstamo.

Lo importante es transparentar el mecanismo de la opción de pago mínimo, es decir, informar a sus clientes el refinanciamiento y el interés a generar que resulta de pagar el valor mínimo mensual; ya que esta es la razón por la cual la deuda se alarga en plazo e incrementa en monto.

Existe otro uso que se le da a la tarjeta de crédito, adicional a los consumos y diferidos sirven para realizar avances de efectivo, las entidades indican que esta opción adicional se la debe usar solo en casos de emergencia, sin embargo, implica también endeudamiento para el cliente ya que entre sus motivos principales se identifica que se realiza para pagar otras tarjetas, lo que conlleva a un círculo vicioso de endeudamiento.

El presente proyecto busca evidenciar como la educación financiera se vuelve clave al momento de obtener y manejar una tarjeta de crédito, la cultura actual obliga a las personas a optar por canales de consumo diferentes al efectivo, para satisfacer dichas necesidades se ha planteado la implementación de una tarjeta de crédito con depósito de garantía, que funcionará como cupo inicial, se ha formulado la tarjeta a manera de cubrir las siguientes necesidades:

- Créditos automáticos
- Desarrollo de historial de pagos.
- Beneficios de seguridad al no manejar efectivo
- Protección personal contra accidentes de viaje o de hurto (seguros)
- Comodidad y rapidez
- Flexibilidad
- Control de gastos

Con el artículo investigativo se trata de incorporar un producto financiero que ayude a mejorar la rentabilidad y sostenibilidad por medio del servicio que ésta brinda, además se pretende facilitar a los clientes el acceso directo a su dinero en el momento que éste lo desee sin que sea un obstáculo el horario de atención de la entidad.

Posterior se procederá al desarrollo del problema, la relación causal que se resuelve únicamente aplicando el método científico. En el caso de estudio, se han identificado los factores que ocasionan el problema, por ende, se pretende brindar una solución mediante un estudio exploratorio, descriptivo y correlacional que evidencie la efectividad de la propuesta.

Fundamentación teórica

Una visión teórica de las tarjetas de crédito

Este apartado reúne la información netamente teórica del tema, a partir de ello se realizará un análisis exhaustivo de literatura relacionada, teorías, estudios y demás que se relacionen directa o indirectamente con el proyecto.

(Rodríguez , 2016) Establece que la tarjeta de crédito es un instrumento financiero que permite utilizar el crédito otorgado por la entidad bancaria para la adquisición de bienes y servicios. Se trata de una tarjeta plástica grabada con los datos del titular, generalmente con una cinta magnética incorporada, que servirá para el control adecuado por parte de la empresa afiliada.

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012) se entenderá como "tarjeta de crédito" el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios.

La página web Economipedia, en un artículo de (Gil, 2016) . Establece que las tarjetas de crédito suelen tener un límite de dinero que permite que la persona adquiera bienes o servicios, sin embargo, la entidad emisora de la tarjeta de crédito carga al comerciante un porcentaje por este servicio y en algunos casos una cuota fija anual por servicios adicionales.

Tarjetas de crédito son aquellas en las que la entidad bancaria paga la deuda en nombre del deudor mediante la concesión de un crédito hasta un límite determinado. (Simon, 1998)

Se define también como un producto financiero emitido por una institución financiera bancaria, financiera NO bancaria o entidades no financieras como las tiendas comerciales, destinadas a la adquisición de bienes o servicios para satisfacer necesidades. (Operaciones Financieras Fundamentales, 2018)

El cupo total de la tarjeta de crédito, según él (Banco Central del Ecuador, 2021), corresponde al cupo total (corriente y diferido), que dispone la cuenta principal de la tarjeta de crédito a través de la cual se realizó la operación de crédito diferido con intereses. En el caso de que las entidades financieras no manejen el producto de tarjetas de crédito, en este campo constara el numero 0.00 (cero).

(Guía Digital, s.f.) Establece que la tarjeta de crédito consiste en una línea de crédito aprobada, por lo que constituye una forma de pago que permite cancelar posteriormente el monto de dinero utilizado, según una fecha, previamente establecida.

Importancia de las finanzas en las tarjetas de crédito

En los meses más graves de la pandemia (marzo, abril y mayo), se ha observado una caída en las ventas locales de todas las actividades económicas del país (en promedio 38% de disminución). Las empresas y hogares relacionadas a las actividades de comercio y la manufactura, las de mayor representatividad en el PIB y en el empleo, han sufrido afectaciones importantes. (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax, 2020)

Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar dinero. Casi todos los individuos y organizaciones ganan o recaudan dinero y lo gastan o lo invierten. Las finanzas se ocupan del proceso, de las instituciones, de los mercados y de los instrumentos que participan en la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos. (Gitman, 2007)

(Arevalo & Parra, 2019) Indican que la educación financiera es base fundamental para tomar decisiones por los individuos y en un caso más relevante y específico para aquellas personas que quieren o están incursionando en el campo de adquirir productos o servicios de carácter financiero. Entonces, la importancia de la educación financiera radica en como los individuos, mejoran y crecen financieramente a partir de la información.

(Perez & Titelman, 2018), establecen que la tarjeta de crédito es un producto que se ha difundido de forma muy agresiva, que permite expandir con facilidad las posibilidades de crédito al consumo y se puede pagar por medio de los servicios de banca electrónica.

Las instituciones financieras sirven como intermediarios al canalizar los ahorros de los individuos, empresas y gobiernos hacia los préstamos o inversiones. Algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorros de clientes y prestan este dinero a otros clientes o empresas, el gobierno exige a las instituciones financieras que operen dentro de las normas reguladoras establecidas. (Gitman, 2007)

El (Banco del Desarrollo, 2020) establece que la tasa de interés es el porcentaje que el cliente financiero debe pagar por los préstamos solicitados; o el porcentaje que el usuario financiero cobra por sus inversiones y/o ahorros solicitados.

El sistema financiero es parte importante en la economía de un país, puesto que es un medio en que la población accede a los servicios financieros y al mismo tiempo promueve la circulación del efectivo abriendo la comercialización de productos y servicios, dando como resultado la productividad de toda la economía (Rueda, 2016).

Según (Bohorquez, Zapata, & Diaz, 2009), la planeación financiera debe contener como puntos clave los siguientes: la posición financiera, la protección del patrimonio, la planeación de inversiones, la planeación de impuestos, la planeación para el retiro y la planeación testamentaria. Así mismo, dividen el egreso en tres elementos básicos, que son: gastos personales, compra de bienes y servicios e inversión, sino que indican que, en cuanto al presupuesto, es ideal que este considere:

- Ingresos familiares.
- Gastos fijos.
- Excedentes para gastos variables.
- Gestión de los gastos fijos, para disminuirlos.

La responsabilidad social depende firmemente de la idónea gestión financiera de sus empresas, que resultan como consecuencia unas instituciones sólidas, solventes y rentables, debido a que son medios de captación de dinero y al mismo tiempo distribuyen los mismos en créditos entregados con calidad y retorno de los mismos (Lema, Erazo Alvarez, & Narvaez Zurita, 2019)

Según (Mumuera & Rodriguez, 2006), se establece que el análisis de las características de los clientes potenciales en las distintas zonas objetivo, muestra la existencia de ciertas variables heterogéneas entre los componentes del segmento de mercado.

Según indica (Ruiz), bajo diferentes enfoques y herramientas educativas, varios factores han detonado la realización de nuevos programas e iniciativas. Uno de estos factores se observa en los esfuerzos actuales de bancarización e inclusión financiera, donde la educación financiera juega un papel importante en los procesos de ampliar el acceso a los servicios financieros para sectores de la población que no cuentan con ella. Otro factor es la importancia que tiene esta educación financiera para proveer a los individuos un mayor entendimiento de la economía en general y su rol en ella, al proporcionar conocimientos y habilidades para usar de manera más eficiente sus propios recursos.

La educación financiera toma un papel importante tanto para los países desarrollados como para aquellos en vías de desarrollo. A pesar de que los primeros cuentan con un mercado financiero maduro, donde la población posee una mayor educación, se observa que los consumidores desconocen cómo diversificar el riesgo y no invierten en aquellas alternativas que les permitirían obtener un mayor rendimiento. (Raccanello & Herrera , 2014)

Depósito inicial de las tarjetas de crédito (garantía)

Las tarjetas de crédito con depósito de garantía son muy parecidas a las tarjetas de crédito tradicionales. La diferencia principal es que con una tarjeta con depósito de garantía usted hace un depósito inicial de dinero en efectivo para garantizar su línea de crédito. (Bank of America, BANK OF AMERICA, 2021)

Las tarjetas de crédito con depósito de garantía son muy parecidas a las tradicionales, pero requieren un depósito inicial de dinero en efectivo para garantizar su línea de crédito. (Bank of America, Mejores Habitos Financieros, 2021)

Al usar una tarjeta de crédito con depósito de garantía de manera inteligente puede establecer o mejorar su score crediticio con el paso del tiempo. Puede que sea necesario usarla de manera responsable durante unos meses o hasta unos años para que el historial crediticio mejore. (Bank of America, BANK OF AMERICA, 2021)

Funciona igual que una tarjeta de crédito normal. Se puede realizar consumos en crédito corriente, diferido y avances de efectivo. Además, mantiene el mismo esquema en cuanto a cortes y fechas de pagos; adicional servirá para construir el historial crediticio. (Banco Guayaquil, 2021)

Todas las garantías reales constituidas por la Titular de la Cuenta de Tarjeta de Crédito a favor del Banco para caucionar sus obligaciones, respaldarán también el pago de las obligaciones adquiridas por ella como consecuencia del uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito que se emitan por su solicitud, salvo que en la constitución de la garantía se la limite en otra forma. (Banco Internacional)

Factibilidad comercial, técnica, legal y financiera

La factibilidad comercial establece una serie de factores que se analizan para establecer que el proyecto es viable, dentro de esos, tenemos los siguientes:

Estudio de mercado, es la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización, también es útil para prever una política adecuada

de precios, estudiar la mejor forma de comercializar el producto y determinar la viabilidad de la implementación del producto. (Baca Urbina, 2010)

Cliente. Además de conocer su mercado, el vendedor ha de conocer al cliente al que se dirige, que es la razón de ser de la compañía, o mejor definido el mercado meta del proyecto (Cordoba, 2011) (Baca Urbina, 2010) Menciona que la demanda “es la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado” La factibilidad Legal se analiza indiscutiblemente, ya que el efecto más directo de los factores legales y reglamentarios se refiere a los aspectos tributarios; permisos y documentaciones que se requieren aprobar para la implementación de todo proyecto.

La viabilidad legal “se refiere a la necesidad de determinar tanto la inexistencia de trabas legales para la instalación y operación normal del proyecto, como la falta de normas internas de la empresa que pudieran contraponerse a la puesta en marcha”. (Sapag, 2007, p 23)

La factibilidad Financiera vista desde una perspectiva teórica establece lo siguiente:

La evaluación económica describe los métodos actuales de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rendimiento y el valor presente neto; se anotan sus limitaciones de aplicación y se comparan con métodos contables de evaluación que no toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, y en ambos se muestra su aplicación práctica (Baca Urbina, 2010)

El estudio factibilidad profundiza el examen en fuentes secundarias y primarias en investigación de mercado, detalla la tecnología que se empleará, determina los costos totales y la rentabilidad o factibilidad económica del proyecto y es la base en que se apoyan los inversionistas para tomar una buena decisión y al final obtener una rentabilidad. (Baca Urbina, 2010)

Una vez que analizamos la información teórica relacionada con el tema, se evidencia que existe literatura primaria y secundaria que sustenta y facilita el desarrollo del estudio, servirá como base para fundamentar los argumentos e hipótesis planteadas para la implementación de la tarjeta con depósito de garantía

Metodología

Metodológicamente la investigación tuvo una alineación no experimental, en virtud que no se manipularon las variables, el enfoque del estudio fue mixto (cualitativo y cuantitativo) ya que se

sustentó en un análisis de las características de la tarjeta y los beneficios sociales que brindará la misma. Los métodos utilizados provienen de una revisión teórica y científica sobre la educación financiera y la implementación de tarjetas, características, conceptos, políticas y reglamentos que direccionan el diseño de la misma; para la determinación de la muestra se realizaron encuestas a los clientes potenciales y con ellas se efectuó la tabulación y procesamiento de los datos mediante herramientas informáticas.

El presente estudio asumió un alcance descriptivo- explicativo de tipo transversal debido a que la información obtenida y su análisis se basó en situaciones existentes, con datos reales. Los métodos que se utilizaron fueron el inductivo – deductivo, analítico – sintético; los instrumentos para la obtención de información de fuentes primarias se acudieron a la observación directa, entrevista y encuesta; para validar el cuestionario se realizó con el criterio de expertos con un alfa de cronbach de 0,84.

Para la indagación el objeto de estudio fue la población económicamente activa con empleo de la ciudad de Cuenca, es decir, 183.688 personas; (INEC, 2021), por lo tanto, se realizaron 97 encuestas, siendo ellos una muestra de los posibles clientes potenciales, el número de encuestas se obtuvo aplicando la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + pq}$$

En donde:

z = intervalo de confianza del 90%;

p = probabilidad de éxito;

q = (1-p) probabilidad de fracaso;

N = Tamaño de la población objetivo

e = error del muestreo aceptable del 10%

Los datos que se obtuvieron se procesaron mediante un análisis estadístico, fueron procesados en Google Form y tabulados en Microsoft Excel.

Resultados

Para la realización de la investigación se ha dividido la encuesta en tres variables: la primera que corresponde a datos generales del encuestado, la segunda respecto a situación económica o ingresos mensuales y la tercera, corresponde a la utilización de tarjetas de crédito en función de factores como los ingresos, gastos de las personas, frecuencia de uso e importancia de las mismas según la población.

Datos generales del encuestado

El perfil de las personas encuestadas dentro de la investigación tiene las siguientes características. De las respuestas obtenidas éstas se han categorizado por rangos de edad, donde el 13,5% está entre los 19 a 25 años, el 66,7% se encuentran entre los 26 a 40 años, el 19,8% entre 41 a 65 años; por lo tanto se puede evidenciar que del total del universo encuestado, la mayor parte son jóvenes adultos, al analizar el mismo universo en base al sexo de cada persona, se muestra que la mayoría son mujeres, representadas por un 56,3%, la diferencia son de sexo masculino, lo que demuestra que existe un equilibrio de inserción laboral por sexo.

En cuanto al estado civil de los encuestados, el 32,3% son solteros, el 51% están casados, el 15,6% divorciados y el restante en unión libre, se analiza el estado civil, puesto que la capacidad de pago disminuye cuando se trata de una persona casada, en unión libre o divorciada con cargas familiares, por lo tanto, la mayoría de tarjetas pre aprobadas, es decir, que las otorga el banco sin solicitud del cliente o sin solicitarles documentos, son en general para solteros cuya capacidad de pago se pueda perfilar en el sistema financiero en general, se verifica únicamente que no existan marcas negativas ni saldos vencidos a la fecha de aprobación de la tarjeta.

Al analizar el nivel académico de los encuestados el 54,2% tiene formación superior, el 18,80% poseen título de cuarto nivel y el restante poseen título de bachillerato, en base a este análisis podemos evidenciar que dentro de la población económicamente activa existen más profesionales, posterior se determina si sus empleos están o no están bajo dependencia, esto con la finalidad de evidenciar estabilidad laboral.

Otro factor que se analizó fue el número de tarjetas que cada persona posee, se evidenció con las encuestas que el 61,9% mantienen 1 o 2 tarjetas, el 23,7% tienen entre 3 o 4 tarjetas y el resto del universo tienen 5 o más, lo que es un factor incidente en nivel de endeudamiento y de consumos,

tiene relación directa también con el nivel de ingresos, de ello continúa al siguiente análisis que está relacionado directamente con los ingresos de cada persona.

Economía del hogar

Es sumamente importante analizar la capacidad adquisitiva de cada persona está, por tal motivo la variable analizada pretende identificar la situación económica actual de los hogares, es decir, analizar si la economía de los clientes potenciales, ha sido afectada por la crisis de la pandemia covid-19 y si éste interviene en los resultados financieros en un tiempo determinado.

En función de ello, al revisar el nivel de ingresos que cada persona mantiene, se pretende identificar a su vez la capacidad de pago de las mismas; en función de ello, se evidencia que el 11,30% perciben una remuneración mínima de \$418.00; el 27,80% se encuentran en un rango de ingresos de \$419.00 a \$700.00; el 33% recibe de \$701.00 a \$1000.00 y el 27.8%, perciben más de \$1000.00, siendo el ingreso máximo, por lo que en base a los ingresos, las personas que mantienen un sueldo superior a \$701.00 son la mayor parte de la población estudiada y en función de ello analizaremos también los gastos, ya que al restar los mismos de sus ingresos totales, debería dejarle un porcentaje tal que les permite mantener un presupuesto apto para cubrir sus tarjetas cómodamente.

ingreso mensual

97 respuestas

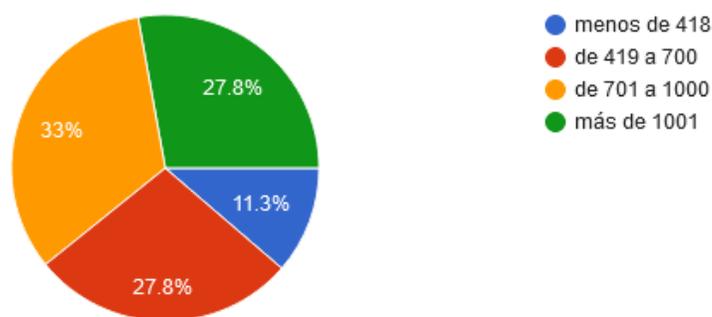


Figura 1: Ingreso mensual
Fuente: Encuesta aplicada

Es importante destacar también que el uso de la tarjeta se mide en función del nivel de gastos, el 12,4% poseen un nivel bajo de gastos, el 59,8% un nivel medio, el 23,7% un nivel alto y el restante

tienen un nivel bajo de gastos, en función de esto se evidencia viabilidad de la implementación de la tarjeta de crédito, ya que los clientes que poseen un nivel de gastos medio vs el 60,80% que representan las personas que perciben una remuneración superior a \$701,00, es decir, que los ingresos al ser mayores a sus gastos se podría analizar cierto nivel de endeudamiento.

cuál de las siguientes opciones define mejor tus gastos

97 respuestas

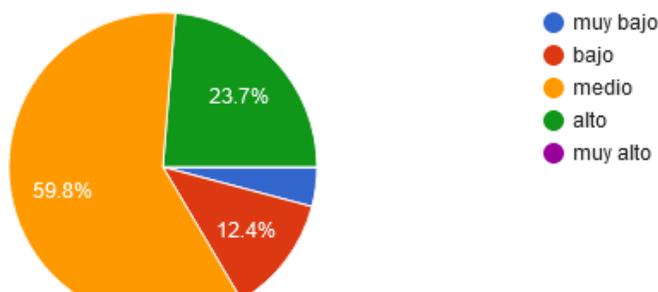


Figura 2: Gastos
Fuente: Encuesta aplicada

Utilización y conocimiento de productos financieros

Es necesario destacar que en toda crisis se pueden presentar a manera de amenaza, pero es ahí justamente donde debe primar la capacidad de adaptarse a los cambios y ver estas amenazas como oportunidades de mejora, para ello el proceso de análisis en el desarrollo de cada proyecto, la retroalimentación y modificaciones cuando lo ameriten; es indispensable estar preparados para adaptarnos a los cambios y adaptar el producto o servicio según las necesidades del mercado; en este caso la tarjeta de crédito con depósito inicial.

De ahí parte la necesidad de tomar en cuenta como otro factor influyente en la viabilidad del proyecto, la frecuencia con la que realizan consumos con sus tarjetas, de los cuales el 12,4% no la usa nunca, el 9,3% no la usan casi nunca, el 41,2% la usan a veces, el 29,9% la usan a menudo y la diferencia restante la usan siempre.

con que frecuencia realiza consumos con su tarjeta de crédito

97 respuestas

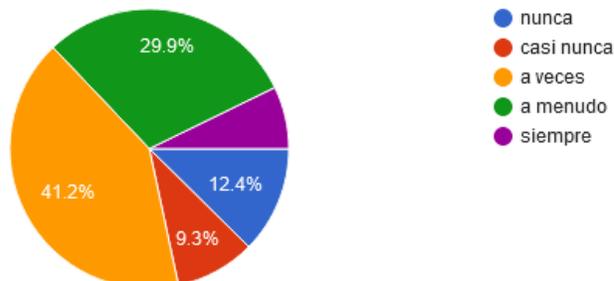


Figura 3: Frecuencia de consumos
Fuente: Encuesta aplicada

Del total de la población encuestada, el 11,30% consideran muy importante la adquisición de las tarjetas de crédito, el 43,30% lo comparte, pero no la consideran indispensable, el 30,90% muestra indiferencia al adquirir una tarjeta de crédito, el restante no le da importancia e indican que no son indispensables para el día a día de las personas, sin embargo al final del análisis, un 67% de personas coinciden en que las tarjetas de crédito no son indispensables pero si necesarias, inclusive un 11,4% indica que las considera muy necesarias.

considera usted importante la adquisición de tarjetas de crédito

97 respuestas

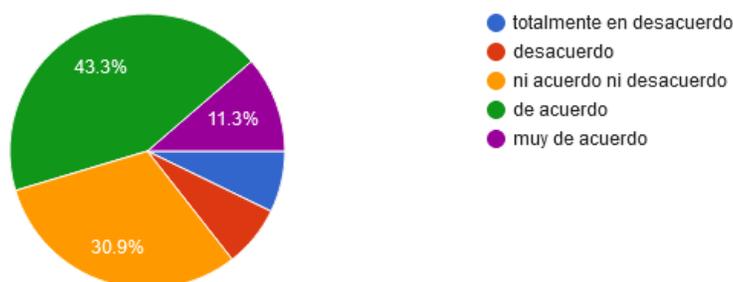


Figura 4: Importancia de la adquisición de las tarjetas
Fuente: Encuesta aplicada

Se analizó también, la manera en la que las personas obtuvieron su tarjeta, siendo la mayor parte de personas beneficiadas por su banco de confianza, es decir, un 66% coincide en que los bancos emiten las tarjetas en función de los movimientos de la cuenta y de un historial de pago puntual, en base a estos factores las entidades financieras aprueban sin solicitud del cliente, la emisión de las tarjetas de crédito y mediante un plan estratégico de marketing, llaman a ofertar las mismas y los clientes aceptan por la facilidad y la comodidad de recibir las tarjetas con un cupo aprobado y directo al domicilio.

cómo obtuvo su tarjeta

97 respuestas



Figura 5: Obtención de la tarjeta
Fuente: Encuesta aplicada

Como último factor a analizar se evaluó la preferencia de las personas en cuanto al tipo de tarjeta, el 61,9% prefiere visa, ya que es más aceptada a nivel internacional, el 20,6% elige mastercard y el 17,5% opta por american express; esto es importante al momento de ofertar la tarjeta con depósito inicial, ya que es viable ofertar una tarjeta visa, debido a la aceptación que esta tiene en el mercado.

qué tipo de tarjeta tiene

97 respuestas

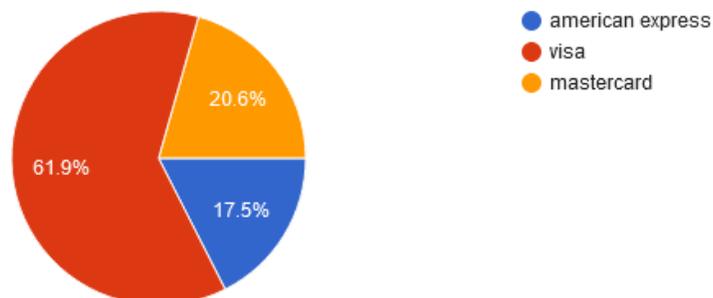


Figura 6: Tipo de tarjeta
Fuente: Encuesta aplicada

La responsabilidad social que tiene la implementación de una tarjeta de crédito con depósito de garantía en la ciudad de Cuenca, se muestra en las entidades financieras como a necesidad de mostrar el servicio y la calidad de satisfacción de necesidades de los clientes.

La relación entre las variables de oferta y contratación se evidencia con el resultado del trabajo de investigación, es importante mantener el enfoque en el cliente, pese a que la entidad tenga fin de lucro.

Dicha información se confirma en un análisis realizado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD) conjuntamente con Equifax, que señalan que la crisis producida por la pandemia ha tenido un impacto negativo que conlleva no solo la parte de salud sino económica y social, que sin duda ha ido originando una recesión de las diferentes actividades económicas, caídas de ventas o cierres de negocios, cambios en sueldos, despidos, lo que ha originado aumento del desempleo, dato importante que radica en la inestabilidad laboral, económica y mental de las personas, afectando directamente a su capacidad de pago y a su buró crediticio, convirtiéndolos en sujetos no aptos para endeudamiento.

Discusión

La propuesta de la implementación de una tarjeta de crédito con depósito de inicial que funcione como garantía en la ciudad de Cuenca, nace de una crisis pandémica que obligó a varias personas a refinanciar sus tarjetas, a cerrarlas o cuyas tarjetas fueron canceladas por decisión del banco en base a pagos vencidos o a su capacidad de pago; de ahí nace la idea de ofertar en el mercado una nueva tarjeta que cuya propuesta se muestra en la figura a continuación:

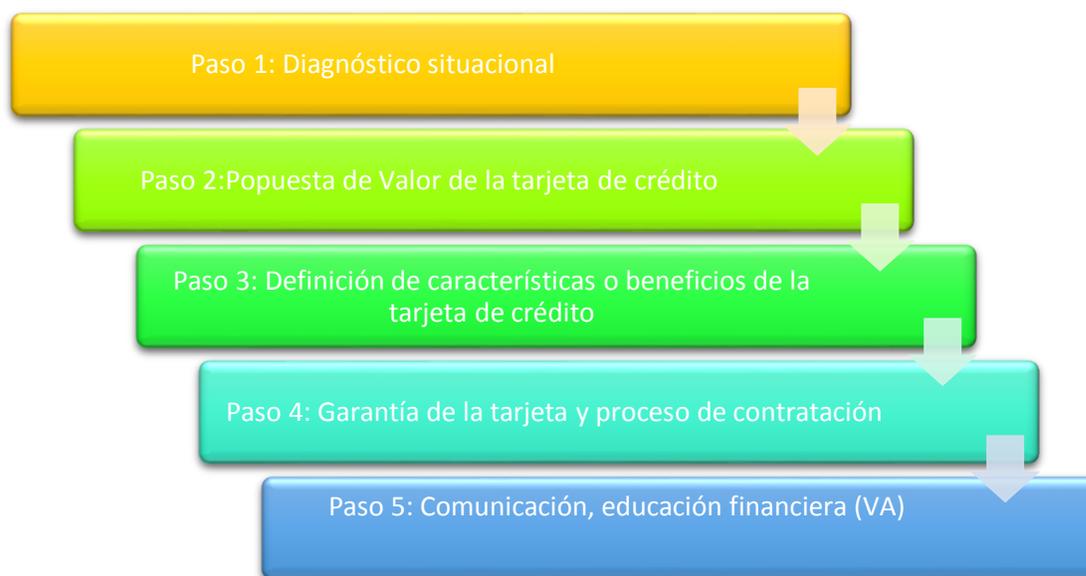


Figura: Propuesta a implementar
Elaborado por: Los autores

La misma propuesta planteada no cubre una necesidad específica, ya que la amplitud y alcance de la misma es bastante amplia, cubre varios aspectos ya que inicialmente brinda la opción de acceder a una tarjeta a toda persona mayor de 18 años que se encuentre dentro de la población económicamente activa pese a que no posea score o historial crediticio o incluso si tuvo un historial negativo, es importante destacar que los clientes potenciales deben conocer el uso y costos de la tarjeta, deben comprender que es una herramienta financiera cuya finalidad es brindar utilidad al usuario sin implicar gastos adicionales, sin embargo, estos gastos suelen resultar de un mal manejo

de la misma, por lo tanto un plan de educación financiera debe ir de la mano de la implementación de la tarjeta de crédito.

Diagnóstico situacional actual

En base a los resultados obtenidos con las encuestas, se puede identificar claramente que existe un alto porcentaje de clientes potenciales, a quienes las tarjetas de crédito les serían de gran utilidad y cubrirían más de una de sus necesidades, es decir, cumpliría el objetivo principal de su implementación, los posibles clientes han sido identificados en función de la capacidad de endeudamiento y la capacidad de pago que poseen, sin embargo, en base a algunas de las entrevistas se vió necesario también generar un valor agregado en las tarjetas que cubra el hecho de no tener un historial crediticio o tener uno negativo, es así que, referente a la educación financiera sobre el uso de las tarjetas de crédito, el depósito de garantía evitaría intereses por mora, valores vencidos, y demás costos adicionales en los que podría incurrir el cliente, además de brindar garantía a la entidad de que un mal manejo de la misma no puede implicar buró negativo, o incobrables.

De los encuestados se verificó que el 44% del total, consideran muy importante la adquisición de las tarjetas de crédito, es decir, que ellos son los principales clientes potenciales figurándolos de manera tal, que ese sería el punto de partida para la estrategia de venta de la tarjeta y la estrategia de colocación de la misma en el mercado.

Propuesta de valor de la tarjeta de crédito

La tarjeta de crédito está dirigida a clientes potenciales que deseen comenzar su historial crediticio, la misma no generará mora, ni seguros o costos adicionales asociados, el cupo se asignará en función del depósito que el cliente desee realizar y funciona como garantía, después de seis meses se evaluará al cliente para otorgarle un cupo asignado por la entidad financiera y se liberará la garantía.

La tarjeta será de fácil colocación, podrá acceder cualquier persona mayor de 18 años sin score de crédito, o con historial negativo, su aprobación es inmediata, ya que no requiere revisión de ingresos y egresos, su acceso podrá ser web o presencial.

Definición de características y beneficios de la tarjeta de crédito con depósito inicial de garantía

Con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes se ha planteado la implementación de una tarjeta de crédito con depósito de garantía, que funcionará con un depósito inicial que servirá como cupo, se ha formulado la tarjeta a manera de cubrir las siguientes necesidades:

- Créditos automáticos
- Desarrollo de historial crediticio
- Beneficios de seguridad al no manejar efectivo
- Protección personal contra accidentes de viaje o de hurto (seguros)
- Comodidad y rapidez
- Flexibilidad
- Control de gastos
- consumos en crédito corriente,
- diferido
- avances de efectivo
- pagos mínimos
- mantiene el mismo esquema de cortes y fechas de pagos
- no tiene costos de mantenimiento
- no se genera interés por mora
- el cupo lo determina el cliente

El monitoreo y seguimiento se medirá en base a informes bimensuales que se realizarán mediante indicadores y porcentajes de mercado cubierto, se ofertará mediante un plan de marketing organizado de manera de cubrir la mayor cantidad de clientes potenciales posibles.

Garantía de la tarjeta y proceso de contratación

El depósito inicial de la tarjeta funcionará como garantía de la misma, ya que, si el cliente no realiza el pago mínimo, se debitará de la garantía y si la garantía cubre lo utilizado la tarjeta se mantiene activa, sin embargo, si la garantía no cubre lo utilizado, se mantendrá con saldo negativo hasta que el cliente deposite un valor adicional; si el cliente desea retirar la garantía podrá realizarlo acercándose a la entidad, y podrá hacerlo siempre que lo utilizado se haya cubierto.

Comunicación, educación financiera (VA)

En función al plan de marketing planificado, con la entrega o venta de cada tarjeta se difundirá también recomendaciones sobre el uso de la tarjeta a manera de educación financiera, además de todos los beneficios que prestará la tarjeta con cupo de garantía, los tips y recomendaciones de educación financiera serán un valor agregado para que las personas que incurrieron en mora o marcas negativas en el historial crediticio anteriormente, lleven de una mejor manera los pagos de sus tarjetas.

Conclusiones

Las entidades financieras obtienen amplia rentabilidad de las tarjetas de crédito, sin embargo, de la misma manera las entidades, incurren en gastos operativos, de cobranzas y demás, cuando un cliente no paga a tiempo la deuda, paga mínimos o no cancela la deuda; es por eso que el departamento de riesgos de cada banco, es sumamente estricto en el perfil de los clientes para aprobar tarjetas con un cupo pre establecido, se basan en el nivel de ingresos, de gastos, historial crediticio, estabilidad laboral, edad y demás factores que vuelven a un cliente prospecto, un cliente potencial a quien es viable otorgar una tarjeta de crédito.

El uso de una tarjeta de crédito es de suma importancia en la actualidad; a raíz de la pandemia, la situación económica del país en general se vio afectada, obligando a gran cantidad de personas a cerrar sus tarjetas, refinanciarlas, solicitar meses de gracia o incluso reestructurar totalmente la deuda, en esos casos, el historial crediticio de cada cliente que realizaba alguna de esas opciones en sus tarjetas, adquirió una marca negativa.

Con estos dos antecedentes es como se obtiene como un plan para cubrir dichas necesidades, la implementación de la tarjeta de crédito con depósito como cupo o garantía, con la finalidad de que las entidades financieras puedan continuar con su objetivo en cada venta y puedan seguir ganando mercado, la relación con los clientes es una reciprocidad basada en un principio de ganar-ganar, ya que el banco obtendrá su rentabilidad y el cliente podrá acceder a una tarjeta sin la revisión o análisis de los factores negativos en el historial de cada uno, sino basados en la confianza que se les otorgará mediante el depósito inicial.

Agradecimiento

A la Unidad Académica de Posgrado de la Universidad Católica de Cuenca por permitir el desarrollo y fomento de la investigación.

Referencias

1. Arevalo, s., & Parra, S. (2019). Educación financiera en la elección de las tarjetas de crédito.
2. Baca Urbina, G. (2010). Evaluación de proyectos.
3. Banco Central del Ecuador. (2021, marzo). Instructivo de Tasas de Interés del Banco Central del Ecuador. From <https://acortar.link/QWfN13>
4. Banco del Desarrollo. (2020). Banco del Desarrollo - PEF.
5. Banco Guayaquil. (2021). BANCO GUAYAQUIL. From <https://acortar.link/ERPZex>
6. (n.d.). Banco Internacional.
7. Bank of America. (2021). BANK OF AMERICA. From <https://acortar.link/BeSoR3>
8. Bank of America. (2021). Mejores Habitos Financieros. From Bank of america: <https://acortar.link/IgRDOx>
9. Bohorquez, Zapata, & Diaz. (2009). Finanzas personales.
10. Cordoba, S. (2011).
11. Educación Financiera. (n.d.). From <https://acortar.link/jNun8S>
12. Gil, S. (2016). Economipedia. From Tarjeta de crédito: <https://acortar.link/BTR3Po>
13. Gitman, L. (2007). Principios de administración financiera. Mexico: Pearson.
14. Guía Digital. (n.d.). From <https://acortar.link/jNun8S>
15. INEC. (2021). Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo. From <https://acortar.link/VtZpka>
16. Lema , G., Erazo Alvarez, J., & Narvaez Zurita, C. (2019). El talento humano, factor clave para la gestión organizacional en Instituciones de intermediación financiera [Human talent, a key factor for organizational management in financial intermediation Institutions. From <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.461>
17. Mumuera, A., & Rodriguez , E. (2006). Estrategia de Marketing un enfoque basado en el proceso. Madrid.
18. Operaciones Financieras Fundamentales. (2018). From <https://acortar.link/sJyiy4>

19. Perez, E., & Titelman, D. (2018). La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.
20. Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Revista Latinoamericana de estudios. From <https://acortar.link/9bPHWi>
21. Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020). From <https://acortar.link/tQWF4E>
22. Rodriguez. (2016).
23. Rueda, N. (2016). From Bancarización, profundización y densidad financiera del sistema financiero ecuatoriano: <https://acortar.link/PG1ivE>
24. Ruiz, E. (n.d.). Educación Financiera. From <https://acortar.link/SDRXAv>
25. Simon, J. (1998). Tarjetas de crédito.
26. Superintendencia de Bancos y Seguros. (2012). Superintendencia de Bancos y Seguros. From <https://acortar.link/yFgbRe>