



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO  
CARRERA DE ECONOMÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
ECONOMISTA**

**TEMA**

**ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMO CON  
DINERO PLÁSTICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**TUTOR**

**Econ. FABRICIO NIETO CUADRADO, Mgtr.**

**AUTORES**

**MARÍA GABRIELA QUIMÍ MEZA**

**GUAYAQUIL**

**2023**



| <b>REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>   |   |
|---|---|
| <b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>   |   |
| <b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b><br>Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil   |   |
| <b>AUTOR/ES:</b><br>Quimí Meza, María Gabriela  | <b>REVISORES O TUTORES:</b><br>Nieto Cuadrado, Fabricio |
| <b>INSTITUCIÓN:</b><br>Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  | <b>Grado obtenido:</b><br>Economista                    |
| <b>FACULTAD:</b><br>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO   | <b>CARRERA:</b><br>ECONOMÍA                             |
| <b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b><br>2023  | <b>N. DE PAGS:</b><br>78                                |
| <b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Ciencias sociales y de comportamiento   |   |
| <b>PALABRAS CLAVE:</b> Finanzas, recursos financieros, dinero, crédito, préstamo.   |   |
| <b>RESUMEN:</b><br><p>En los tiempos actuales es cada vez menos práctica la utilización del dinero en efectivo, y en consecuencia, el ascendente uso del dinero plástico, particularmente de las tarjetas de crédito o débito a través de las que se logra realizar todo tipo de transacciones con notoria comodidad. Estos avances por supuesto que van acompañados del seguimiento sobre su efectivo comportamiento, de ahí que los resultados investigativos que se presentan en este informe se hayan originado sobre la base del cuestionamiento acerca de la regularidad de los pagos con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil, que conllevó a plantear el objetivo de analizar el comportamiento del consumo de las transacciones con dinero plástico en específico con tarjeta de crédito, en dicha ciudad. El proceso investigativo llevado a cabo siguió una metodología de enfoque mixto y tipo descriptiva, con la aplicación de técnicas como la encuesta a tarjetahabientes en Guayaquil y también la entrevista</p> |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>dirigida a especialistas del sistema financiero. Los resultados obtenidos indican el uso efectivo de las tarjetas de créditos mayormente por jóvenes de 30 a 40 años dada la estabilidad económica que generalmente predomina en esa etapa de la vida de las personas; pero además se evidenció la tendencia de aceptación en el uso de esta forma de pago, así como también la necesidad de consolidar una educación encaminada a la cultura financiera en la población en general para el disfrute con disciplina económica de este avance tecnológico.</p> |   |  |
| <b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>  | <b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>   |  |
| <b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>  |   |  |
| <b>ADJUNTO PDF:</b>  | <b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>   | <b>NO</b> <input type="checkbox"/>   |
| <b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b><br>Quimí Meza, María Gabriela  | <b>Teléfono:</b><br>0 99 397 8455   | <b>E-mail:</b><br><a href="mailto:mquimim@ulvr.edu.ec">mquimim@ulvr.edu.ec</a> |
| <b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>   | <b>Decana:</b> Mgtr. Diana Almeida Aguilera<br><b>Teléfono:</b> (04) 2596500 <b>Ext.</b> 240<br><b>E-mail:</b> dalmeidaa@ulvr.edu.ec<br><b>Directora de Carrera:</b> Mgtr. Rosa Salinas<br>Heredia<br><b>Teléfono:</b> (04) 2596500 <b>Ext.</b> 226<br><b>E-mail:</b> rsalinash@ulvr.edu.ec |  |

# CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

## ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMO CON DINERO PLÁSTICO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="https://dspace.ups.edu.ec">dspace.ups.edu.ec</a><br>Fuente de Internet   | 1% |
| 2 | <a href="https://oidprd.sbs.gob.ec">oidprd.sbs.gob.ec</a><br>Fuente de Internet   | 1% |
| 3 | <a href="http://www.xuletas.es">www.xuletas.es</a><br>Fuente de Internet  | 1% |
| 4 | <a href="https://repositorio.usfq.edu.ec">repositorio.usfq.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                               | 1% |
| 5 | <a href="http://www.cobachsonora.edu.mx">www.cobachsonora.edu.mx</a><br>Fuente de Internet                                | 1% |
| 6 | <a href="https://aquirehabladerecho.files.wordpress.com">aquirehabladerecho.files.wordpress.com</a><br>Fuente de Internet | 1% |
| 7 | <a href="http://www.telegrafo.com.ec">www.telegrafo.com.ec</a><br>Fuente de Internet                                      | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica<br>Trabajo del estudiante  | 1% |

---

Excluir citas Activo Excluir coincidencias: < 1%  
Excluir bibliografía Activo

Firma:



Firmado electrónicamente por:  
FABRICIO XAVIER NIETO CUADRADO  
NIETO CUADRADO

Ec. Fabricio Nieto Cuadrado, Mgtr.

C.C.: 0925317760

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

La estudiante egresada MARÍA GABRIELA QUIMÍ MEZA, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil, corresponde totalmente a la suscrita y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autora

Firma:



MARÍA GABRIELA QUIMÍ MEZA

C.C.:0930208038

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil, presentado por la estudiante MARÍA GABRIELA QUIMÍ MEZA como requisito previo, para optar al Título de ECONOMISTA encontrándose apta para su sustentación.

Firma:



Firmado electrónicamente por:  
FABRICO XAVIER NIETO CUADRADO  
NIETO CUADRADO

Ec. Fabricio Nieto Cuadrado, Mgtr.

C.C.: 0925317760

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido cumplir uno de mis grandes sueños, por ser mi guía, mi fortaleza y por su amor, a mis padres que me apoyaron en todo momento, gracias por sus mensajes de aliento y la forma de instruirme, en especial a mi madre que es un pilar fundamental, a mi esposo y mi hijo quienes son parte importante en mi vida y mi inspiración.

A los docentes por brindarnos buenos conocimientos en el transcurso de toda la carrera, por la metodología impartida. En especial al Econ. Fabricio Nieto Cuadrado, MGS, tutor del proyecto de investigación, que con su guía fue de ayuda para la culminación del trabajo.

María Gabriela Quimí Meza

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, a mis padres por su apoyo incondicional de igual forma a mi esposo y mi hijo.

A los docentes por brindarnos buenos conocimientos en el transcurso de toda la carrera.

María Gabriela Quimí Meza

## RESUMEN

En los tiempos actuales es cada vez menos práctica la utilización del dinero en efectivo, y en consecuencia, el ascendente uso del dinero plástico, particularmente de las tarjetas de crédito o débito a través de las que se logra realizar todo tipo de transacciones con notoria comodidad. Estos avances por supuesto que van acompañados del seguimiento sobre su efectivo comportamiento, de ahí que los resultados investigativos que se presentan en este informe se hayan originado sobre la base del cuestionamiento acerca de la regularidad de los pagos con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil, que conllevó a plantear el objetivo de analizar el comportamiento del consumo de las transacciones con dinero plástico en específico con tarjeta de crédito, en dicha ciudad. El proceso investigativo llevado a cabo siguió una metodología de enfoque mixto y tipo descriptiva, con la aplicación de técnicas como la encuesta a tarjetahabientes en Guayaquil y también la entrevista dirigida a especialistas del sistema financiero. Los resultados obtenidos indican el uso efectivo de las tarjetas de créditos mayormente por jóvenes de 30 a 40 años dada la estabilidad económica que generalmente predomina en esa etapa de la vida de las personas; pero además se evidenció la tendencia de aceptación en el uso de esta forma de pago así como también la necesidad de consolidar una educación encaminada a la cultura financiera en la población en general para el disfrute con disciplina económica de este avance tecnológico.

**Palabras clave:** Finanzas, recursos financieros, dinero, crédito, préstamo.

## ABSTRACT

In current times it is less and less practical to use cash, and consequently, the increasing use of plastic money, particularly credit or debit cards through which it is possible to carry out all kinds of transactions with notorious comfort. These advances of course are accompanied by the monitoring of their effective behavior, hence the research results presented in this report have originated on the basis of the questioning about the regularity of payments with plastic money in the city of Guayaquil, which led to raise the objective of analyzing the behavior of consumption of transactions with plastic money specifically with credit card, in that city. The research process carried out followed a methodology of mixed approach and descriptive type, with the application of techniques such as the survey of cardholders in Guayaquil and also the interview aimed at specialists in the financial system. The results obtained indicate the effective use of credit cards mostly by young people aged 30 to 40 years given the economic stability that generally prevails at that stage of people's lives; But it was also evident the trend of acceptance in the use of this form of payment as well as the need to consolidate an education aimed at financial culture in the general population for the enjoyment with economic discipline of this technological advance.

**Keywords:** Finance, financial resources, money, credit, loan.

# ÍNDICE GENERAL

|  |      |
|--|------|
| REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA.....              | ii   |
| CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA .....                    | iv   |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOSPATRIMONIALES ..... | vi   |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....                     | vii  |
| CERTIFICO:.....  | vii  |
| AGRADECIMIENTO .....   | viii |
| DEDICATORIA .....  | viii |
| RESUMEN .....  | ix   |
| ABSTRACT .....   | x    |
| ÍNDICE GENERAL .....   | xi   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | xiii |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....   | xiv  |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....  | xv   |
| INTRODUCCIÓN .....   | 1    |
| CAPÍTULO I .....   | 3    |
| DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....                                | 3    |
| 1.1 Tema.....  | 3    |
| 1.2 Planteamiento del Problema.....                            | 3    |
| 1.3 Formulación del Problema .....                             | 5    |
| 1.4 Objetivo General.....                                      | 5    |
| 1.5 Objetivos Específicos.....                                 | 5    |
| 1.6 Idea a Defender .....                                      | 5    |
| 1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad .....        | 5    |
| CAPÍTULO II.....   | 6    |
| MARCO TEÓRICO.....   | 6    |
| 2.1 Marco Teórico.....   | 6    |
| 2.1.1 Antecedentes investigativos .....                        | 6    |
| 2.1.2 Teorías del desarrollo económico.....                    | 10   |
| 2.1.3 Fundamentos teóricos.....                                | 13   |
| Antes y después del dinero.....                                | 13   |
| Origen de la tarjeta de crédito. América Latina y Ecuador..... | 15   |
| Precisiones conceptuales. La tarjeta de crédito.....           | 16   |
| Elementos de las tarjetas de crédito.....                      | 17   |
| La cultura financiera.....                                     | 20   |
| 2.2 Marco Legal.....   | 22   |

|   |    |
|---|----|
| Constitución de la República del Ecuador 2008. Asamblea Nacional Constituyente (2008).....  | 23 |
| Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Comisión de Legislación y Codificaciones. Asamblea Nacional (2001). .....   | 24 |
| Código orgánico monetario y financiero. Asamblea Nacional (2014). .....   | 24 |
| Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados. Asamblea Nacional (2022)..... | 25 |
| Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Superintendencia de Bancos y Seguros (2012).....  | 25 |
| Libro II.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Superintendencia de Bancos y Seguros (2012).....   | 27 |
| CAPÍTULO III.....   | 29 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....   | 29 |
| 3.1 Enfoque de la investigación .....   | 29 |
| 3.2 Alcance de la investigación.....  | 29 |
| 3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos .....   | 29 |
| 3.4 Población y muestra .....   | 30 |
| 3.5 Presentación y análisis de resultados.....  | 30 |
| 3.5.1 Un acercamiento al comportamiento de las transacciones efectuadas por tarjeta de crédito y sus destinos de consumo en la ciudad de Guayaquil, período 2020-2022..     | 30 |
| 3.5.2 Apreciaciones predominantes en torno al uso y comportamiento de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil.....  | 45 |
| INFORME FINAL.....  | 49 |
| CONCLUSIONES .....  | 51 |
| RECOMENDACIONES .....   | 53 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 54 |
| ANEXOS .....  | 57 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Personas encuestadas según grupos de edades. Guayaquil, 2023 .....   | 31 |
| Tabla 2. Personas encuestadas según estado civil. Guayaquil, 2023 .....   | 32 |
| Tabla 3. Personas encuestadas según nivel de educación concluido. Guayaquil, 2023 .....   | 33 |
| Tabla 4. Personas encuestadas según estado laboral. Guayaquil, 2023 .....   | 34 |
| Tabla 5. Personas encuestadas que compran regularmente en el comercio. Guayaquil, 2023 .....  | 35 |
| Tabla 6. Personas encuestadas según preferencia de pago con dinero plástico. Guayaquil, 2023 .....  | 36 |
| Tabla 7. Motivos de preferencia entre los encuestados que pagan con dinero plástico. Guayaquil, 2023.....                                       | 37 |
| Tabla 8. Medio de pago utilizado con mayor frecuencia por los encuestados. Guayaquil, 2023 .....  | 38 |
| Tabla 9. Consumos de destino de los pagos con dinero plástico. Guayaquil, 2023 .....  | 40 |
| Tabla 10. Conocimientos de los encuestados sobre los pagos con dinero plástico. Guayaquil 2023.....   | 41 |
| Tabla 11. Encuestados que declararon haber enfrentado situación de endeudamiento. Guayaquil, 2023.....  | 42 |
| Tabla 12. Causas del endeudamiento declaradas por los encuestados. Guayaquil, 2023 .....  | 43 |
| Tabla 13. Criterios de especialistas sobre el comportamiento de los tarjetahabientes con uso tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil ..... | 45 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Porcentajes de encuestados según grupos de edades. Guayaquil, 2023.....  | 31 |
| Figura 2. Porcentajes de encuestados según estado civil. Guayaquil, 2023.....  | 32 |
| Figura 3. Porcentajes de encuestados según nivel de educación concluido. Guayaquil, 2023.....  | 33 |
| Figura 4. Porcentajes de encuestados según estado laboral. Guayaquil, 2023.....  | 34 |
| Figura 5. Porcentajes de encuestados que compran regularmente en el comercio. Guayaquil, 2023.....                                     | 35 |
| Figura 6. Porcentajes de encuestados según preferencia de pago con dinero plástico. Guayaquil, 2023.....                               | 36 |
| Figura 7. Valores porcentuales de los motivos de preferencia entre los encuestados que pagan con dinero plástico. Guayaquil, 2023..... | 37 |
| Figura 8. Porcentajes de los medios de pagos más utilizados por los encuestados. Guayaquil, 2023.....                                  | 38 |
| Figura 9. Valores porcentuales de los consumos de destino de los pagos con dinero plástico. Guayaquil, 2023.....                       | 40 |
| Figura 10. Valores porcentuales del conocimiento que poseen los encuestados sobre los pagos con dinero plástico. Guayaquil 2023.....   | 41 |
| Figura 11. Porcentajes de encuestados que declararon haber enfrentado situación de endeudamiento. Guayaquil, 2023.....                 | 42 |
| Figura 12. Valores porcentuales de las causas de endeudamiento declaradas por los encuestados. Guayaquil, 2023.....                    | 43 |
| Figura 13. Intercambio online de la autora en envío y recepción de la encuesta aplicada a tarjetahabientes.....                        | 60 |
| Figura 14. Encuesta online aplicada a tarjetahabientes en Guayaquil.....   | 61 |
| Figura 15. Hoja de cálculo resultante de la aplicación online de encuestas.....  | 63 |
| Figura 16. Aplicación de entrevistas a especialistas.....  | 63 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| Anexo 1. Encuesta a usuarios de dinero plástico.....                  | 57 |
| Anexo 2. Entrevista a especialistas .....                             | 59 |
| Anexo 3. Imágenes del proceso de aplicación de los instrumentos ..... | 60 |

## INTRODUCCIÓN

La utilización del dinero plástico, particularmente mediante tarjetas de crédito o débito es una forma a través de la que se logra realizar todo tipo de transacciones desde la comodidad de cualquier sitio. A la par, el uso de dinero en efectivo es cada vez menos práctico producto de la incertidumbre e inseguridad que genera portar grandes sumas de dinero en efectivo.

No obstante, al requerimiento lógico de un permanente perfeccionamiento de los mecanismos, además de la garantía de acceso a los servicios de todas las personas sin impedimento alguno; el avance de las tecnologías y el internet han propiciado el aumento de su uso y promovido además la ampliación de modalidades.

En Ecuador, el manejo del dinero electrónico es gestionado por el Banco Central, que regula oportunamente la debida conducción de estos fondos por parte de los bancos a través de las operaciones de ingresos/egresos de las personas por medio de la utilización de los medios electrónicos.

Según el portal estadístico de la Superintendencia de Bancos en Ecuador, el número de tarjetas de crédito activas al finalizar el año 2021 fue de 7.008.380 con un monto total de número de consumos de 43.292.705 USD; se presume que para el actual año 2022 se registrará un crecimiento ligero, si se tiene en cuenta que hasta el mes de junio el total de tarjetas de crédito activas ya se situaba en 3.813.975 y el monto de consumo ascendía a 24.354.194 USD.

El auge de la utilización del llamado dinero plástico, condujo a estudiar su comportamiento, en especial en un contexto como el de Guayaquil conocido como ciudad financiera, originado por la presencia de su puerto que evidentemente, expandió el comercio, las transacciones y por ende la red institucional financiera en el transcurso del tiempo hasta la actualidad.

De ese modo, trazado el objetivo de analizar el comportamiento del consumo de las transacciones con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil, se desarrolló la investigación de la cual se presenta este informe que consta de un primer capítulo en que se señalan los aspectos teóricos del diseño, es decir, planteamiento y formulación del problema, objetivos general y específicos e idea a defender.

En el segundo capítulo se ha plasmado la teoría requerida para el proceso investigativo, desde antecedentes, teorías del desarrollo y los fundamentos teóricos y legales. Un tercer capítulo que aborda la metodología descriptiva, mediante los resultados alcanzados a través de las encuestas y entrevistas en la determinación del comportamiento de las transacciones por tarjeta de crédito y la identificación de apreciaciones predominantes en torno al uso de este modo de pago en la ciudad de Guayaquil

Finaliza el informe investigativo con las correspondientes Conclusiones, Recomendaciones, las Referencias bibliográficas y un grupo de anexos con informaciones de interés.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Tema

Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil.

### 1.2 Planteamiento del Problema

La utilización del dinero mediante tarjetas de crédito o débito se ha convertido en una vía cómoda para la realización de transacciones desde cualquier sitio en que se encuentren las personas. Ello también ha venido a resolver ciertas cuestiones de incertidumbre e inseguridad ante el traslado y operaciones de excesivas cantidades de dinero en efectivo.

Desde una perspectiva global, además, el dinero plástico permite el uso del dinero de cada país; la posibilidad de realizar el cambio de moneda desde un país a otro con base al cumplimiento de las reglas de cada institución financiera; y asimismo posibilita la compra de productos o servicios con la inmediatez que el usuario requiere, para proceder al pago de forma diferida o corriente.

Por otra parte, se satisfacen los servicios recurrentes que se generan de manera global, conocidos como:

Las cargas (cash in) y descargas (cash out) de dinero en las billeteras móviles, transferencias de persona a persona, pago de facturas, pagos masivos, este último producto es muy utilizado por los gobiernos y ONG para pagar los beneficios sociales de las transferencias monetarias no contributivas. (Moncayo, 2015, p. 13)

Ello significa que en el ámbito mundial este sistema es recibido de la mejor forma por optimizar la manera en que se realizan o procesan los pagos. Dentro del contexto nacional, el utilizar este mecanismo de forma general para todos los ciudadanos, según refieren estudios sobre el tema:

Implica inversiones en adecuación de productos, innovación en medios o extensión de canales para atender segmentos de menores ingresos, donde el “caso de negocio” no ha sido probado, justifica ofrecer subsidios desde la política pública para incentivar su desarrollo, ya que de lo contrario la inclusión financiera podría desarrollarse a ritmo muy lento para cumplir con los propósitos de la política pública. La medida está orientada a segmentos de bajos ingresos. (Quiñones, Durán, Vera, y Brito, 2016, p. 8)

Y es que efectivamente, para el mejoramiento de este servicio del dinero electrónico se debe de invertir en mejores servicios a los que puedan acceder todas las personas sin impedimento alguno.

En Ecuador, la gestión del dinero electrónico es responsabilidad del Banco Central, con la correspondiente y oportuna regulación de los fondos derivados de las operaciones de ingresos/egresos que realizan las personas por medios electrónicos y que son atendidas por los bancos emisores de las tarjetas.

Se conoce de incomodidades al acontecer un cobro de transacción sobre transacción, es decir, desde el momento en que se produce una transferencia el banco cobra una tasa de interés, pero en ocasiones, se produce también un porcentaje de cobro por parte del banco que receipta la transferencia.

No obstante, al requerimiento lógico de un permanente perfeccionamiento de los mecanismos, se evidencia una tendencia de regularidad de las transacciones a través del soporte de pago de la tarjeta de crédito; como se expresa en la publicación de ASOBANCARIA, Banca & Economía (2021):

Los medios de pago electrónicos se están abriendo paso en el mercado gracias a las nuevas necesidades y expectativas que cubren. Con cada avance, la tecnología desafía la forma tradicional a través de la cual las personas interactúan, ofreciéndoles una experiencia más simple, ágil, conveniente y segura. (p.2)

Las estadísticas procedentes del portal estadístico de la Superintendencia de Bancos en Ecuador demuestran el fortalecimiento de este mecanismo con el incremento cada año, de usuarios que portan dinero plástico, de manera que se presume que para el año 2022 se registrará un incremento aun la inestabilidad de la situación económica.

Por otra parte son numerosas las investigaciones que se han llevado a cabo en torno al tema desde diferentes problemáticas, contextos y en consideración a su base legal; reflexiones que han motivado el interés de estudiar el comportamiento de los pagos con dinero plástico, particularmente referidos a tarjeta de crédito, así como determinados resultados respecto a los consumos a que son destinados estos pagos en la ciudad Guayaquil, en función de la utilidad sobre el nivel de vida de los ciudadanos de estas formas de pago que son parte indiscutible de la inclusión financiera a que se aspira.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Cuál ha sido la regularidad de los pagos con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil?

### **1.4 Objetivo General**

Analizar el comportamiento del consumo de las transacciones con dinero plástico en específico con tarjeta de crédito, en la ciudad de Guayaquil

### **1.5 Objetivos Específicos**

- Establecer los antecedentes, teorías y base legal acerca del sistema financiero y sus instrumentos de pagos, en particular las tarjetas de crédito y de débito
- Determinar el comportamiento de las transacciones efectuadas por tarjeta de crédito y sus destinos de consumo en la ciudad de Guayaquil
- Identificar las apreciaciones predominantes en torno al uso y comportamiento de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil

### **1.6 Idea a Defender**

El comportamiento del uso de dinero plástico refleja la aceptación y utilidad de la tarjeta de crédito entre tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil

### **1.7 Línea de Investigación Institucional/Facultad**

- Línea Institucional: Sociedad civil, derechos humanos y gestión de la comunicación
- Línea de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho: Desarrollo, sostenibilidad económica y matriz productiva

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Marco Teórico

En este capítulo se sistematizan, la teoría desde los antecedentes investigativos y conceptos, así como el marco legal que avala el tema de carácter financiero, todo lo cual permitió contar con el marco teórico requerido para el despliegue de la investigación.

##### 2.1.1 Antecedentes investigativos

Se resumen a continuación diferentes estudios seleccionados entre los consultados con importantes apreciaciones que contribuyeron al desarrollo investigativo de este tema

**Título:** *El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito y la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote – 2021*

**Autores:** Evelyn Myrella Campomanes Castillo y Juan Carlos Solon Dulce

**Año:** 2021

**Institución:** Universidad César Vallejo

**País:** Perú

**Problema que atiende:** ¿de qué manera se relaciona sobreendeudamiento con tarjetas de crédito comerciales y la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote – 2021?

**Objetivo general:** Analizar el nivel de endeudamiento con tarjetas de créditos de las familias del Distrito de Chimbote – 2021.

**Metodología:** investigación descriptiva, no experimental, de corte transversal, mediante encuestas a personas que cuenten con una tarjeta de crédito.

**Principales resultados:** existe una mayor proporción de mujeres tarjetahabientes; el grado de estudios de porcentaje más alto es el nivel superior incompleto; los ingresos de las personas encuestadas ascienden mayormente entre 930 a 1500, y de 1501 a 2500 soles. La mayoría de los tarjeta-habientes especificaron el destino de consumo a la compra de alimentos, electrodomésticos y ropa. En un 91 por ciento cumplen con los pagos de su tarjeta de crédito, aunque un 78 por ciento declaró haber pagado

mora alguna vez. Sobre los inconvenientes que se les ha presentado para el pago de sus tarjetas refirieron, el haber estado desempleados, olvidar la fecha de pago, enfermedad e insolvencia económica, esta última en el 21 por ciento de los encuestados. La mayoría de los tarjeta-habientes (94%) mencionó que sí afecta la situación económica para el sobre-endeudamiento.

**Conclusiones:** Se puede concluir que el sobre-endeudamiento por el uso de las tarjetas de créditos tuvo una influencia negativa. Las familias se encuentran con un nivel de endeudamiento considerable debido a que no cuentan, en su gran mayoría, con capacidad de pago, por tener deudas pendientes de pago para cuyo pago utilizaron el dinero de las tarjetas. Se evidencia falta de cultura financiera, ya que no tienen presente las políticas que rigen las tarjetas de créditos, además del costo, moras, penalidades que implica tenerlas y el derivado riesgo latente de sobreendeudamiento. La situación socioeconómica de las familias afectadas con sobreendeudamiento se debe principalmente a que poseen ingresos inferiores a sus gastos, lo que les imposibilita cumplir los compromisos económicos familiares originando situaciones de agobio.

**Título:** *El uso personal de efectivo y dinero plástico en Cuenca en el período 2016-2021*

**Autoras:** Zoila Cristina Ochoa Ochoa y Priscila Beatriz Parra Torres

**Año:** 2019

**Institución:** Universidad del Azuay

**País:** Ecuador

**Problema que atiende:** ¿qué porcentaje de la población económicamente activa de la ciudad de Cuenca utiliza dinero plástico preferente al efectivo? Y si la ciudadanía se encuentra correctamente informada acerca de las ventajas y desventajas que puede generar el uso del dinero plástico.

**Objetivo general:** Identificar los factores que influyen y tarjetas de crédito o débito en el área urbana de Cuenca.

**Metodología:** investigación cualitativa aplicando método exploratorio e investigación cuantitativa aplicando método descriptivo. Técnicas de entrevista, encuesta, sesiones de grupo y observación estructurada, sobre muestra seleccionada.

**Principales resultados:** se argumentó que el método tradicional de pago es el que mejores descuentos ofrece, además el efectivo es aceptado en cualquier lugar, aunque tiene la desventaja de no permitir la construcción de un historial. Sin embargo, refieren acerca del dinero plástico su ventaja con respecto a las promociones, así como los convenios entre entidades financieras y comercios para ofrecer beneficios a los usuarios de tarjetas de crédito. Entre las desventajas consideran la exigencia del monto mínimo para la aceptación del pago y también el posible sobre-endeudamiento por el uso desmedido de los recursos de acuerdo al nivel de ingresos.

**Conclusiones:** las personas revelaron que, entre el efectivo y el dinero plástico, el segundo se ha convertido en la forma preferida de pago de los cuencanos, lo que responde a varios factores como la disponibilidad inmediata de dinero, la facilidad de poder adquirir montos grandes y también de pagos que ofrecen los locales comerciales gracias a los acuerdos con entidades bancarias.

**Título:** *Análisis del grado de aceptación del dinero electrónico como medio de pago por parte de los consumidores de cadenas de supermercados en la ciudad de Guayaquil*

**Autora:** Ibelise Daniella Alcívar Torres

**Año:** 2018

**Institución:** Universidad Politécnica Salesiana (sede Guayaquil)

**País:** Ecuador

**Problema que atiende:** ¿es el dinero electrónico un medio de pago conocido y aceptado por parte de los consumidores de las cadenas de supermercados en la ciudad de Guayaquil?

**Objetivo general:** Determinar el grado de aceptación que posee el dinero electrónico como medio de pago por parte de los consumidores de las cadenas de supermercados de Guayaquil.

**Metodología:** de enfoque mixto con procesos sistemáticos que implican recolección y análisis de datos cuantitativos y la discusión cualitativa conjunta. Estudio no experimental de tipo descriptivo. Aplicación de las técnicas encuesta y entrevista a expertos, sobre muestras previamente seleccionadas.

**Principales resultados:** se refleja el predominio de pagos en efectivo en un 59 por ciento, no obstante, los correspondientes por tarjetas de crédito o débito registran un porcentaje ya importante (41%), que además valora ese medio de pago por la comodidad de no portar con efectivo y la reducción de tiempo de espera en cajas. El nivel de conocimiento respecto a los medios de pago electrónico se verifica en el 38 por ciento de los encuestados y por un 53 por ciento se considera de uso necesario. De la entrevista aplicada en tres supermercados las generalidades son: lo utilizan como medio de adaptación a los cambios que se generan en el medio, aunque no aplican ningún esquema de promoción y publicidad. Se acepta dinero electrónico, pero no en todos los puntos de ventas. En el caso del SUPERMAXI no es aceptada la forma de pago por cuanto consideran que sus clientes no han implementado ese mecanismo, además poseen poca información al respecto.

**Conclusiones:** el nuevo sistema de dinero electrónico ayudará a que se minimice la circulación de dinero físico, lo que implicará la disminución de la impresión de dólares, aunque los ciudadanos no se sienten motivados para su uso.

**Título:** *Tarjetas de crédito y sus repercusiones en la economía familiar: estudio muestral del comportamiento de los consumidores en el cantón Milagro*

**Autores:** Carlos Ochoa González, Ana Sánchez Villacrés, Jaime Andocilla Cabrera, Hugo Hidalgo Hidalgo, Arturo Álvarez Baque, y Elka Almeida Monge

**Año:** 2017

**Institución:** Observatorio Economía Latinoamericana

**País:** Ecuador

**Problema que atiende:** acerca del conocimiento sobre manejar una tarjeta de crédito y todas las responsabilidades que trae consigo, así como también los factores que conllevan a la utilización de las mismas y los principales rubros a los que son destinados su utilización.

**Objetivo general:** Analizar el comportamiento de los tarjeta-habientes en aspectos de conocimiento sobre la tarjeta de crédito y las responsabilidades y factores que conllevan su utilización.

**Metodología:** de tipo cuantitativa, no experimental, observacional y descriptiva. Se usó la técnica de investigación de la encuesta a través de un formulario que contiene

diez preguntas de tipo cerrada con el propósito de obtener información relativa a las características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos, posteriormente procesados mediante el software SPSS.

**Principales resultados:** los hombres son los que mayormente utilizan tarjetas de crédito; la mayoría de las personas que cuentan con una tarjeta de crédito tienen un nivel de educación entre medio y alto. La principal razón por la cual una persona adquiriría una tarjeta de crédito se debe a las facilidades de pago. Las personas tienden a usar con mucha frecuencia las tarjetas de crédito, y mayormente destinan el uso de tarjetas de crédito, para la vestimenta entre las mujeres; los hombres en la alimentación; y en orden el resto de los rubros son: salud, viajes, educación, vivienda. El total de la muestra declaró realizar el pago de la deuda contraída a través de cuotas diferidas. Entre los factores que influyen en el uso del dinero plástico se refieren, las promociones y ofertas que realicen las entidades y casas comerciales que siempre son importantes para captar más clientes.

**Conclusiones:** 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. Además la facilidad de pago que ofrecen las entidades financieras está relacionada con la tasa de interés al momento de solicitar o aceptar el manejo de una tarjeta. En el comportamiento de los tarjeta-habientes juega un rol muy importante las promociones u ofertas que ofrecen las instituciones financieras.

Al tomar los aspectos más reiterados como resultados de las investigaciones plasmadas se destacan, el apreciable volumen de personas que optan por el uso del dinero plástico; asimismo el hecho de que los principales destinos de consumo son la alimentación y el vestuario; y de manera muy significativa, la escasa cultura financiera con desconocimiento y cierta falta de responsabilidad ante el riesgo de sobre-endeudamiento.

### **2.1.2 Teorías del desarrollo económico**

Las teorías del desarrollo surgen y evolucionan a partir de la necesidad de analizar los cambios que se registran en las políticas por regiones y países en su alcance y beneficios y lo que puedan reportar para las diferentes capas de la

sociedad. Son algunos de los representantes de aquellas primeras teorías del desarrollo, anteriores a la 2da. Guerra Mundial, John Maynard Keynes (1883-1946); Joseph Alois Schumpeter (1883-1950); y, Roy F. Harrod (1900-1978), entre otros.

Ya en el período de postguerra, años '50 del siglo XX, cuyo contexto se caracterizó por la idea de establecer el estado de bienestar a nivel global y el establecimiento de Estados Unidos como potencia mundial; se comienza a ampliar la visión de desarrollo al involucrar junto al ámbito económico, como señala Reyes (2009): “las dimensiones políticas, sociales, económicas, culturales y ecológicas” (p.119).

De la década de los '50 es la Teoría de la Modernización, considerada como un proceso homogeneizador que tiende a la convergencia de las sociedades en la medida que unas se modernicen más según los patrones de otras sociedades, fundamentalmente europeas y norteamericanas. No existe una definición cierta de los principales representantes, sin embargo, se mencionan figuras como: James S. Coleman (1926-1995); Marion J. Levy (1918, 2002); y, Walt Whitman Rostow (1916-2003).

Aunque logró cierto auge, ya en los inicios de los años 60 es criticada por mostrar en lo que respecta a América Latina, un único patrón, el correspondiente a la sociedad norteamericana, además de la propuesta de eliminación de los valores tradicionales.

No obstante, estas críticas y el breve lapsus en su rol ante el desarrollo, sin dudas, es una teoría que se relaciona al tema en estudio, pues propende a la mirada de un desarrollo más vertiginoso como el que se suscitaba en los Estados Unidos.

También durante los años '50 se propone la Teoría de la Dependencia con base en los estudios de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Sus principales representantes fueron: Raúl Prebisch (1901-1986); André Gunder Frank (1929-2005); Fernando Enrique Cardoso (1931), Theotonio Dos Santos (1936-2018), y otros.

Se considera que esta teoría guarda relación con el tema en lo que se refiere a demanda interna y prioridad del sector industrial, ya que, desde sus fundamentos basados en la teoría de Keynes, consistió en la dependencia del desarrollo económico

de los países del tercer mundo en vínculo con estados centros; y de acuerdo a lo referido por (Reyes, 2009, p.125), a través de:

- a) Desarrollar una considerable demanda interna efectiva en términos de mercados nacionales;
- b) reconocer que el sector industrial es importante para alcanzar mejores niveles de desarrollo nacional, especialmente porque este sector genera mayor valor agregado a los productos en comparación con el sector agrícola;
- c) incrementar los ingresos de los trabajadores como medio para generar mayor demanda agregada dentro de las condiciones del mercado nacional;
- d) promover un papel gubernamental más efectivo para reforzar las condiciones de desarrollo nacional y aumentar los estándares de vida del país.

Además, y de manera esencial, en Reyes (2009) se plantea: “Dos Santos afirma que la base de la dependencia de los países subdesarrollados resulta de la producción industrial tecnológica, más que de vínculos financieros a monopolios de los países del centro” (p.126).

La teoría de dependencia, sin embargo, es criticada como a la anterior teoría del modernismo, en el sentido de que ambas se fundamentan en resultados del estado-nación.

Respecto a la Teoría de los Sistemas Mundiales, cuyo precursor principal fue Immanuel Wallerstein (1930-2019), y en momentos en que los sistemas financieros y de intercambio experimentaban menos influencias en las regiones y países.

Se establece en las proximidades de la década del '70 y concibe la dinámica en ámbitos internacionales con interacción a lo interno de cada país, pero lejos de la concepción de estado-nación, mediante los factores de alto impacto (señalados por Reyes, 2009), en cita de Wallerstein (1987): “el nuevo sistema de comunicaciones mundiales, los nuevos mecanismos de comercio mundial, el sistema financiero internacional, y la transferencia de conocimientos y vínculos militares (p.128).

Indiscutiblemente se fueron creando las condiciones desde estas experiencias y sobre la base de las teorías de Max Weber, para la aparición de la Teoría de la Globalización que:

Surge del mecanismo global que presenta una mayor integración con énfasis particular en la esfera de las transacciones económicas. En este sentido, esta perspectiva es parecida al enfoque de los sistemas mundiales. Sin embargo, una de las características fundamentales de la teoría de la globalización se centra y enfatiza en aspectos culturales y económicos, así como de comunicación a escala mundial. Esta escuela argumenta que los principales elementos modernos para interpretar los procesos de desarrollo son los vínculos culturales entre los países, además de los vínculos económicos, financieros y políticos. (De Kaplan, 1993, en: Reyes, 2009, p.131)

De esa manera en los finales del siglo XX, décadas de los ´80 y ´90, se producen importantes cambios económicos estructurales entre los que se menciona por Reyes (2009), y se selecciona por su particularidad: “el desafío más grande se deriva del uso de “Internet” o la red, el cual ha permitido una comunicación más rápida y expansiva (...) ha incrementado las condiciones de revitalizar el carácter de “economía virtual” en diversos mercados específicos” (p.133).

Es criterio de la autora, que de la sistematización realizada acerca de las teorías del desarrollo, las reflejadas se avienen consecuentemente al tema desarrollado.

### **2.1.3 Fundamentos teóricos**

#### **Antes y después del dinero.**

Es generalmente conocido, y desde la revisión de la publicación Banxico del Banco Central de México (2016) se trata de resumir, que antes de la existencia nominal del dinero, las primeras necesidades y acciones de *compra* se efectuaban a través del intercambio de bienes, de acuerdo a su valor utilitario en períodos tan lejanos como los años 8000-4000 A.C.; de hecho inhibe llamarles para aquel momento mercancías o productos. De ese modo se establecían los trueques de alimentos, animales, semillas, etc., de conformidad entre las dos partes.

Lógicamente, el intercambio fue creciendo en la medida que evolucionaban los grupos y comunidades, sus nuevas necesidades y el incremento en la variedad de bienes. En el mismo orden se fue complejizando la equivalencia, así como también se fueron ampliando los espacios y distancias para la realización del trueque, por lo que se comenzó, en el período 4000-1000 A.C., la utilización de objetos menos difíciles de transportar por su peso y conservación, como la sal, las conchas, semillas preferidas como el cacao, y metales específicamente el oro, la plata y el cobre.

Con la introducción de estos metales preciosos entre los años 600-575 A.C., se inició la creación y utilización de las primeras monedas que se distinguían por el tipo de metal, su maleabilidad y peso, sobre todo para el caso de la plata y el oro. Refiere la publicación del Banco de México (2016): “Una de las monedas de plata más antiguas de las que se tiene registro fue encontrada en lo que hoy conocemos como Turquía y fue fabricada entre los años 600 y 575 antes de nuestra época” (párr.4).

Alrededor de ese período producto de la escasez de cobre, apareció asimismo el dinero billete en China, entonces llamado *nota de valor*. Y se conoce de los primeros bancos en algunas ciudades de Italia en el año 1100 D.C., de donde se le atribuye la denominación, pues según Banco de México (2016): “Los primeros banqueros italianos realizaban sus transacciones sobre un banco o asiento de donde probablemente derivó el nombre de banco”.

El año 1397 es identificado en la historia por el auge en la aparición de bancos, que se fueron extendiendo en el continente europeo y también hacia Asia, además de ir adquiriendo importancia en el desenvolvimiento de las sociedades, y su consabido desarrollo hasta los días actuales. La misma publicación anterior, Banxico de Banco de México (2016), señala:

El dinero de hoy es muy práctico ya que podemos cargarlo y llevarlo de un lado a otro con facilidad, pagar con exactitud el precio de cualquier mercancía, (...) es muy fácil distinguir el valor de cada billete y moneda y siempre valen lo mismo. También son aceptados para pagar o cobrar en todo el país. El dinero es muy útil para: -Ponerle precio a las cosas y comparar su valor, (...). Comprar y vender bienes y servicios, ya que todas las personas lo aceptan. -Guardar dinero para comprar después, (...). (párr.11)

Hoy en día podemos hablar de dinero y no solo referirnos a billetes y monedas; también podemos hablar de tarjetas de crédito, de débito, dinero electrónico, transferencias o cheques. (...) cada país cuenta con una moneda propia. El dinero, así como las sociedades en el mundo, está en constante movimiento y transformación. La necesidad de intercambio sigue existiendo. (párr. 12-13)

Al estar dirigido el presente estudio al dinero plástico, pero en particular a la tarjeta de crédito, en lo adelante se exponen aspectos directamente relacionados con sus orígenes, evolución y definiciones conceptuales.

### **Origen de la tarjeta de crédito. América Latina y Ecuador.**

La publicación Observatorio Economía Latinoamericana de los autores, Ochoa, Sánchez, Andocilla, Hidalgo, Álvarez, y Almeida (2017), permitió describir los elementos más esenciales en torno al origen de las primeras tarjetas de crédito; constituidas de material metálico en sus inicios, se originaron alrededor de 1920 proporcionadas por la compañía Western Unión a sus clientes para agilizar servicios de pagos diferidos. También se conoce del uso de estas tarjetas por parte de General Petroleum Corporation que facilitaba créditos a sus clientes y empleados para el consumo de combustible. Desde entonces y hasta la actualidad el acceso a este tipo de pago ha gozado de la preferencia en la sociedad, cuyo ritmo de consumismo tanto de bienes como de servicios, se ha acentuado.

En el contexto latinoamericano el uso de estas formas de pago se inicia en Brasil, 1956, a través de Diners Club, con ampliación de la City Card en 1970 y en lo posterior con la alianza de Citybank, Itaú y Unibanco que lanzan la Credicard, que llegó a alcanzar como así lo plantea Gutiérrez (2015), (citado por Sornoza, 2020, p.23) con 180.000 tarjetahabientes en más de 15.000 establecimientos del territorio brasileño.

Desde los diferentes estudios consultados, y en específico el correspondiente a Ochoa y Parra (2019), se evidencia la marcada acogida que ha tenido el negocio de tarjetas de crédito en la región de América Latina, con un volumen de crecimiento importante en transacciones que a la vez ha conducido a ampliar su uso en nuevos y más productos.

Algunos datos interesantes se reflejan en Ochoa y Parra (2019), por ejemplo, los resultados del volumen de operaciones según marca de las tarjetas de crédito como son la tarjeta Visa con una representación del 58,7 por ciento y entre otras la MasterCard con el 32,1 por ciento, llegando a registrar entre ambas más del 90 por ciento del volumen de transacciones en el continente. Por países de la región, aun cuando fue en Brasil donde se originó, es sin embargo Uruguay, el país que alrededor del año 2015 lideraba el uso de las tarjetas de crédito

En lo que respecta a Ecuador el uso de la tarjeta de crédito se inicia en la década de los 60 del pasado siglo a través de la Diners Club con garantía de confianza y protección lo cual motivó un rápido ascenso en su uso y que se

introdujeran otras marcas de tarjetas como Visa Internacional; Filanbanco que adquiere los derechos de American Express; en 1983 la creación de la sociedad anónima Unicredit, es entonces la encargada de administrar la MasterCard, y más tarde aparece la tarjeta MasterCard Gold, cuya empresa en 1996, según señalan Rodríguez y Silva (2011): “introduce en el país la red de cajeros más grande del mundo conocida como Cirrus” (citado por Sornoza, 2020, p.28).

En noticia de El Universo (2018) se afirma que:

El uso de las tarjetas de crédito se ha incrementado en Ecuador ya sea por fechas como navidad, Black Friday, fin de año, (...) se prevé que en el territorio ecuatoriano el 15,02% realice sus compras directamente en las tiendas, el 25,83% lo harán online, y la gran mayoría es decir el 59% de los consumidores, optará por comprar tanto online como en las tiendas físicas pagando con sus respectivas tarjetas de crédito donde se ha generado más del 20% de ventas. (18 de noviembre de 2018)

En sentido general, las informaciones consultadas coinciden en que durante los últimos años el uso de las tarjetas de crédito ha experimentado un considerable crecimiento y se ha convertido en costumbre habitual entre las personas mayores de edad de las diferentes capas sociales.

Según Andrade (2003), citado por Ochoa y Parra (2017), todo el mecanismo de las instituciones bancarias y de las personas naturales y jurídicas, por tanto, el referido a las tarjetas de créditos, es regido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, surgida en el año 1927 y que es un organismo técnico autónomo desde lo administrativo, económico y financiero y jurídico de derecho público a partir de la legislación económica legal del Ecuador.

### **Precisiones conceptuales. La tarjeta de crédito.**

En el trayecto de epígrafes anteriores se ha reiterado la tarjeta de crédito como un tipo de dinero plástico, de la que específicamente trata este estudio y que consiste en una forma de pago que es otorgada a una persona natural por parte de una institución financiera, con la finalidad de ser utilizada de forma ágil en los establecimientos a los que las personas se encuentran afiliados, en virtud de la marca de tarjeta. Es decir, la tarjeta de crédito, como plantea Vitale (2011):

Es un instrumento emitido en virtud de un convenio según el cual el emitente otorga al titular de la cuenta, la facultad de obtener crédito del mismo emitente o de otra persona en las compras o arrendamiento de bienes o

servicios, obtención de avances de efectivo o en cualquier otra operación realizada por su portador legítimo. (En cita de Sornoza, 2020, p.16)

También en Ochoa y Parra (2019) se cita de Sandoval (2012), que la tarjeta de crédito consiste en:

Una operación mediante la cual el emisor, Banco o Institución Financiera, concede al titular de la misma un crédito rotatorio de cuantía determinada, gracias a un contrato de apertura de crédito celebrado entre ambos, con el objeto que el usuario lo emplee en la adquisición de bienes o en el pago de servicios proporcionados por establecimientos comerciales afiliados al sistema, vinculados al emisor por el respectivo contrato de afiliación, que obliga a dichos establecimientos comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y al banco a pagar, dentro de cierto lapso, dichas adquisiciones o servicios. (En: Ochoa y Parra, 2019, p.10)

Por supuesto y es importante acotar, se trata entonces de que la tarjetas de crédito se definen como uno de los principales medios de pago en la dinámica del comercio electrónico, lo cual apegado a la gran comodidad y facilidades que implica, sin dudas, significa por otra parte, riegos y alto sentido de la responsabilidad, como se identifica en lo adelante a través de los siguientes elementos y requisitos.

#### **Elementos de las tarjetas de crédito.**

En el caso de los elementos personales, (Sornoza, 2020, pp.13-14), refiere que se clasifican en:

- Emisor, que son los establecimientos en contrato de afiliación
- Titular o Usuario. En ello intervienen diferentes entes:
  - Generador o empresario emisor de la tarjeta, comprometido con establecimientos o arrendatarios de servicios a abonar con un descuento concertado, cuantas facturas le presenten respaldadas por la tarjeta;
  - el distribuidor, generalmente un establecimiento bancario, que mediante una comisión o premio distribuye las tarjetas entre sus clientes solventes;
  - el usuario titular que previa firma del contrato, recibe la tarjeta. pudiéndola usar en una serie de establecimientos previamente determinados;
  - el establecimiento proveedor de las compras o de los servicios, que tiene la obligación de aceptar el pago mediante la tarjeta.

Se señalan en el orden de otros elementos personales, pero especiales:

- El contratante cuando no es titular de la tarjeta, pero que responde por los débitos y la posible cuota que se establezca;

- la empresa de franquicia que autoriza al emisor para poner en circulación las tarjetas con el nombre comercial de aquéllas.
- el avalista, exigido en algunos casos por el emisor ante la dudosa solvencia del usuario titular.

También constituyen elementos a tomar en consideración en la dinámica de las tarjetas de crédito, aquellos denominados como formales, entre ellos:

- La solicitud de la tarjeta efectuada por el titular o por la persona que contrata en favor de otro. En la práctica, los bancos distribuidores se encargan de estos trámites, ofreciéndola a los clientes solventes como ya hemos indicado;
- el contrato entre la sociedad emisora y el establecimiento comercial administrador de bienes y servicios;
- la propia tarjeta que obliga al emisor a conceder un determinado crédito al titular y abonar a los establecimientos asociados el importe de las compras o la prestación de los servicios;
- las notas de cargo, que debidamente firmadas por el titular acreditan la compra y su importe o la prestación del servicio, sustituyen al albarán de las compras-ventas de bienes muebles; estas notas de cargo se extienden por cuadruplicado utilizándose el procedimiento de calco, ya que la tarjeta figura en relieve, aparte de la marca de identificación del emisor, el nombre del titular y el código de identificación;
- la empresa que autoriza al emisor para poner en circulación las tarjetas con el nombre comercial de aquéllas;
- generador o dueño de la tarjeta que previamente se ha comprometido con establecimientos o arrendatarios de servicios a abonar con un descuento concertado, cuantas facturas le presenten respaldadas por la tarjeta
- la nota de cargo que con carácter mensual remite el emisor al usuario-titular.

Otras de las cuestiones a tener en cuenta con relación a las tarjetas de crédito, es la relativa a los requisitos para su obtención, en cuyo caso, como señala (Sornoza, 2020, pp.21-22), se establece la presentación de:

- Copia y original de cedula /deudor y cónyuge.
- Copia y original de certificado de votación / deudor y cónyuge.
- Copia de planilla de servicios básicos / máximo 3 meses anteriores.

- Copia de RUC o RISE / personas independientes (RUC / RISE mínimo 2 años).
- Declaración de impuesto a la renta / personas independientes.
- Certificado laboral donde se indica fecha de ingreso y sueldo / personas independientes (estabilidad laboral mínimo 2 años).
- Patrimonio (predios/ matricula vehicular).
- Estado de cuenta de los últimos 3 meses.
- Edad mínima 21 años.
- Ingreso mínimo USD \$1.000
- Patrimonio USD \$2.500 considerando muebles y enseres.

Por otra parte, el estudio de Sornoza (2020), refleja las cuestiones más importantes relativas al uso de las tarjetas de crédito.

- Uno de los usos de las tarjetas de crédito es el destinado a efectuar pagos y retiros de efectivo según el límite establecido por el banco emisor, con la posibilidad de diferir pagos en cuotas mensuales de acuerdo a las necesidades y posibilidades personales.

Lógicamente la entidad financiera que emite la tarjeta de crédito registra y controla periódicamente (mensual) el movimiento del cupo gastado y las cuotas diferidas a partir de lo cual realiza el cálculo de pago mínimo.

- El uso más frecuente es el destinado a las compras, recomendadas en objetos y servicios de apreciable valor.

Otros usos, quizás menos frecuentes, son el efectivo en mano para hacer avances de dinero en cajeros automáticos, aunque con un costo alto de interés. También se utiliza en pagos de deuda de tarjeta de crédito con otra tarjeta de intereses y comisiones más bajas.

Con anterioridad se señalaba acerca de algunos riesgos en el uso de las tarjetas de crédito, entre ellos se destaca:

- El endeudamiento que se produce cuando los gastos en que se incurren se elevan por encima de la disposición de ingresos de las personas. También ocasiona el endeudamiento el hecho de diferir el monto de las compras a largas

cuotas que inciden entonces en el encarecimiento del producto o servicio adquirido dado que se generan altas tasas de interés.

- Por otra parte el sobreendeudamiento por el uso de tarjetas de crédito es definido por Vandone (2009), planteando que se genera: “cuando el nivel de deuda de un individuo no es sostenible en relación con sus ingresos actuales y los recursos adicionales recaudados por la venta de activos reales o financieros” (citado por Sornoza, 2022, pp.30-31).
- Con relación al sobreendeudamiento, (citada por Sornoza, 2022), la Superintendencia de bancos y seguros del Ecuador (2016), se pronunció en el sentido de que se trata de: “La deuda excesiva que tiene una persona o empresa con relación a su flujo de caja (ingresos mensuales), que le impide atender oportunamente” (p.33).

Al respecto como nota de interés, en el Ecuador, el 72% de las personas utilizan de manera exagerada el servicio de comprar por internet, teléfono, tarjetas de crédito, entre otros, (según la Asociación de bancos privados del Ecuador, 2014, en cita de Sornoza, 2020). Es así como el sobreendeudamiento de las familias ecuatorianas se produce a efectos de la acumulación de diversos tipos de deuda entre los que destacan las derivadas de la compra de vehículos, vivienda u otros bienes de consumo.

Por último, se ha referido acerca de la tasa de interés, que es otro importante elemento en la dinámica del dinero plástico; esta consiste en la tarifa que cobran las instituciones financieras por prestar dinero. De acuerdo con la información del sitio digital del Banco Central del Ecuador, la tasa máxima a cobrar en créditos con tarjeta de crédito en Ecuador, finales del año 2022 es de 16,77 por ciento.

### **La cultura financiera**

La educación y cultura financieras constituyen las vías fundamentales en la elevación del nivel de administración y control de los productos financieros, no solo por parte de las empresas e instituciones financieras, sino también, y cada vez más, entre la población que ha decidido sobre la gestión de su dinero y que, por tanto, requiere de habilidades y conocimientos en el manejo de sus recursos.

Particularmente la población, teniendo en cuenta el tema que se investiga, debe considerar entre las cuestiones más importantes el dominio del valor del dinero

que evoluciona en el tiempo; el costo de oportunidades en que intervienen los pagos de intereses; y entre otros, la relación rentabilidad-ganancia que es sumamente riesgosa.

Diversos estudiosos opinan sobre los riesgos, pero asimismo consideran que ser portador de una adecuada cultura financiera posibilita una favorable ventaja en la toma de decisiones ante una inversión; se logran mejores niveles de ahorro y menores riesgos de endeudamiento, lo que sin lugar a duda implica un estilo financiero cualitativamente superior y de más largo alcance.

En este orden de análisis Andujo (2021) en su estudio (cita de Lara, 2017), la definición de cultura financiera de la que se expresa que trata del “conjunto del saber sobre las características y utilidad de los productos financieros, y de los riesgos que cada uno de ellos incorpora” (p. 188). A la vez que (citando a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, 2005) se señala por Andujo (2021):

A la misma [a la cultura financiera]<sup>1</sup>se accede a través de la educación financiera, que ha sido definida como: Un proceso por el cual los inversores y los consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza precisas para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y llevar a cabo cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero. (p.266)

Por la importancia que posee la cultura financiera en los tiempos actuales, se maneja un término igualmente importante que es el que refiere sobre la inclusión financiera, de lo que también incorpora Andujo (2021), (en cita de Raccanello y Herrera, 2014) en que se considera la inclusión financiera como: “un mecanismo de gran importancia para el aumento del bienestar de la población, pues se permiten a sí mismos manejar de manera más eficiente sus ingresos a través del ahorro y el crédito y demás” (p.267).

En la misma obra se sistematiza sobre la definición de inclusión financiera, al citar de varias fuentes:

Son cada vez más los interesados en tener una población financieramente educada y desarrollada, lo que se busca a través de la inclusión financiera, esto es promover la educación financiera a través de ofrecer acceso a servicios financieros bajo regulaciones de protección para los consumidores

---

<sup>1</sup> Aclaración de la autora

de estos, con el fin de que la sociedad que aproveche estos recursos mejore sus capacidades y habilidades financieras. (De: Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV], 2012, citado por Andujo, 2021, p.267)

Por otra parte, la definición ofrecida por El Banco Mundial (2018), establece la inclusión financiera como el “tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades - transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro - prestados de manera responsable y sostenible” (citado por Andujo, 2021, p.268).

Otro resultado consultado es el correspondiente a Maldonado et al. (2019), el que (citando la publicación Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N°12, 2013), plantea que la educación financiera se conceptualiza como:

El proceso por el cual los consumidores, inversionistas financieros, mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico. (p.109)

También hacen referencia (al citar de Domínguez, 2017), en el sentido de que:

El poco interés de una educación financiera trae consigo muchas dificultades, tomando en cuenta que en América Latina el poco acceso a los servicios financieros es limitado, la realidad es que las grandes instituciones financieras ponen demasiadas trabas para el acceso a fuentes de financiamiento. (En Maldonado et al., 2019, p.119)

A través de las consideraciones y definiciones revisadas, se evidencia la relevancia del tema de la cultura financiera en virtud del incremento que ha registrado la participación de las personas naturales en las gestiones financieras.

## **2.2 Marco Legal**

Desde las siguientes normativas se evidencia el respaldo legal del tema, por cuanto se reflejan aquellos elementos más esenciales sobre las tarjetas de crédito, a partir de los principios contenidos en la carta magna de la República del Ecuador.

**Constitución de la República del Ecuador 2008. Asamblea Nacional Constituyente (2008).**

**TÍTULO II. DERECHOS. Capítulo Primero. Principios de aplicación de los derechos**

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. (p.5)

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. (p.5)

**Capítulo Sexto. Derechos de libertad**

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. (p.10)

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada.

**TÍTULO IV. PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER Capitulo Quinto. Función de Transparencia y Control Social. Sección cuarta. Superintendencias**

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. (p.23)

**Sección octava. Sistema financiero**

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Los administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas. (p.30)

**Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Comisión de Legislación y Codificaciones. Asamblea Nacional (2001).**

**TITULO I. DEL AMBITO DE LA LEY**

Art. 1.- Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia". (p.1)

**TITULO V. DE LAS OPERACIONES Y FUNCIONAMIENTO. CAPITULO I. OPERACIONES**

Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

q. Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley; (p.22)

**Código orgánico monetario y financiero. Asamblea Nacional (2014).**

Artículo 2.- **Ámbito.** Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas, monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios. (s/p)

Artículo 3.- **Objetivos.** Los objetivos de este Código son: (s/p)

1. Potenciar la generación de trabajo, la producción de riqueza, su distribución y redistribución; Asegurar que el ejercicio de las actividades monetarias, financieras, de valores y seguros sea consistente e integrado; Proteger los derechos de los usuarios de los servicios financieros, de valores y seguros;

Artículo 4.- **Principios.** Los principios que inspiran las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero son: (s/p)

4. La inclusión y equidad;

5. El fortalecimiento de la confianza; y,

6. La protección de los derechos ciudadanos.

De la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (s/p)

Artículo 14.- **Funciones.** La Junta tiene las siguientes funciones:

29. Establecer el límite máximo de costos y comisiones que se puedan pactar por el uso del servicio de cobro con tarjeta de crédito, débito y otros medios de similar naturaleza a los establecimientos comerciales. Estos costos y comisiones no podrán superar los límites máximos que establezca la Junta, considerando además de otros factores de carácter operativo, la tasa efectiva máxima emitida por el Banco Central del Ecuador;

Artículo 36.- Funciones. El Banco Central del Ecuador tiene las siguientes funciones: (s/p)

20. Proveer de forma exclusiva moneda metálica nacional, así como moneda electrónica, en el marco de la política dictada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

## CAPÍTULO 2. Medios de pago

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

## Sección 5. De las operaciones

Artículo 194.- Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control: (s/p)

1. Sector financiero público y privado:

Servicios:

1. Efectuar servicios de caja y tesorería;

2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;

## **Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados. Asamblea Nacional (2022).**

Art. 4.- Agréguese como segundo inciso del artículo 101, lo siguiente:

Se fomentará el uso de medios de pago electrónicos, telemáticos o similares, implementados por el sistema financiero nacional, tendiendo a la reducción de los costos por estos y otros servicios que prestan dichas entidades. (pp.5-6)

Artículo 155.1. Del derecho a la protección. Los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional tendrán derecho a requerir la adopción de medidas eficaces que garanticen tanto la seguridad de las operaciones financieras, como el recibir protección efectiva y sin dilaciones por parte del defensor del cliente, las superintendencias y demás instancias administrativas o judiciales competentes. (p.6)

## **Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Superintendencia de Bancos y Seguros (2012).**

TITULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)  
CAPITULO I.- DE LAS TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS (sustituido por resolución No JB-2000-267 y con resolución No. JB-2009-1315 de 12 de junio del 2009)

## SECCIÓN I.- DEFINICIONES

Artículo 1.- Para efectos de este capítulo, se entenderá por:

1.1 Giro del negocio.- Es el conjunto de actividades y operaciones propias de la naturaleza de la respectiva institución del sistema financiero; (p.859)

1.2 Transacciones básicas.- Son aquellas relacionadas con operaciones inherentes al giro del negocio de las instituciones del sistema financiero, que no constituyen servicios financieros sujetos al cobro de tarifa. Para cuyo efecto, se considerarán, entre otras, a las siguientes: (incluido con resolución No. JB-2010-1724 de 23 de junio del 2010). (p.859)

1.2.8. Activaciones de cuenta (aplicable a cuentas de ahorro, cuenta corriente, cuenta básica, tarjetas de crédito, tarjeta de débito y/o pago).- Se refiere a la habilitación de las cuentas y/o tarjetas, que se encontraban desactivadas o inhabilitadas por incumplimiento de pagos; o, por falta de uso de la tarjeta. Es una transacción básica, debido a que este costo ya está implícito en el precio que paga el cliente por la emisión de la tarjeta para acceder a los beneficios que esta ofrece; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011). (p.860)

1.2.9. Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas de tarjeta de crédito.- Son actividades operativas internas de la entidad financiera, destinadas a garantizar el correcto uso del monto disponible de los tarjetahabientes en sus cuentas. Es una transacción básica por cuanto se deriva del servicio de emisión de la tarjeta de crédito, y porque el costo del mantenimiento, así como el establecido por pagos mínimos o totales, ya está cargado en los costos de emisión y en la tasa de interés del crédito que se utilice; (p.860)

1.2.10. Administración, mantenimiento y manejo de cuentas de tarjeta de débito.- Son actividades operativas internas de la institución financiera, destinadas a garantizar el correcto uso del monto disponible de los cuenta ahorristas, cuenta correntistas y dueños de una cuenta básica. Es una transacción básica por cuanto se deriva del servicio de emisión de la tarjeta de débito que ya está cargado en los costos de emisión; (incluido con resolución No. JB-2014-2962 de 11 de junio del 2014). (p.860)

1.2.11. Pago a cuentas de tarjetas de crédito.- Es la actividad relacionada con el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el uso de las tarjetas de crédito a través de los diferentes canales ofrecidos para realizar los pagos. Es una transacción básica porque forma parte de la utilización de la tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente; (p.861)

1.2.12. Bloqueo, anulación o cancelación de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y/o pago y tarjeta electrónica de cuenta básica.- Son las actividades destinadas a suspender de manera temporal o permanente los servicios que prestan las tarjetas de crédito, tarjetas de débito y/o pago. Es una transacción básica por derivarse del servicio principal de emisión o reposición de la tarjeta, cuyo costo es pagado por el tarjetahabiente; (reformado con resolución No. JB-2011-1949 de 22 de junio del 2011). (p.861)

1.5 Tarifas de 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. (Incluido con resolución No. JB-2011-1908 de 7 de abril del

2011 y sustituido con resolución No. JB- 2014-2962 de 11 de junio del 2014) (p.862)

1.5.1. Tarjetas de crédito de personas naturales.- Son las destinadas a personas naturales y cuyo convenio se realiza entre la entidad y el cliente. Se consideran también en esta clasificación a las tarjetas de los sistemas de acumulación y redención de millas y/o puntos sólo con la entidad; (p.862)

1.5.1 Tarjeta de crédito básica.- Son aquellas destinadas a personas naturales y que sólo ofrece la línea de crédito sin ningún tipo de beneficios, prestaciones, servicios adicionales y/o sistemas de recompensas de puntos o millas, con cobertura nacional o internacional; (p.863)

## SECCIÓN II.- DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 12.- Los planes de recompensa son paquetes de beneficios adicionales ofertados y vinculados a las de tarjeta de crédito, que consiste en la acumulación de millas, puntos, dinero u otro esquema que se genera como resultado del uso de la tarjeta de crédito en compras o consumos en establecimientos; implicando además la redención o canje de los puntos, millas, dinero u otros, por bienes o servicios efectivamente recibidos o prestados. (Artículo incluido con resolución No. JB-2013-2500 de 6 de junio del 2013). (p.866)

### **Libro II.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Superintendencia de Bancos y Seguros (2012).**

## CAPITULO V.- CONSTITUCIÓN, FUNCIONAMIENTO Y LAS OPERACIONES DE LAS COMPAÑÍAS EMISORAS O ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y LOS DEPARTAMENTOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

### SECCIÓN I.- DEFINICIONES

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. (p.36)

### SECCIÓN III.- DE LOS CONTRATOS Y FORMATOS

Artículo 13.- Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras, para la emisión de tarjetas de crédito, pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado, de circulación general o restringida y para la concesión de la línea de crédito, receptorán la solicitud pertinente de parte del cliente y, en forma previa a la celebración del contrato, practicarán las investigaciones del caso, con el fin de establecer la solvencia del solicitante y la idoneidad de las garantías, en caso de que existan. (Inciso reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014). (p.40)

13.1 Derechos del tarjetahabiente en cuanto a realización de consumos;

13.2 Declaración de intransferibilidad de la tarjeta de crédito, de pago, afinidad, afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado; (reformado con resolución No. JB-2014-3063 de 2 de septiembre del 2014)

13.3 Determinación de la propiedad de la tarjeta;

13.4 Definición y explicación de todos los costos, gastos, honorarios, cargos y otras retribuciones inherentes al servicio, puntualizando la metodología de cálculo individual y la base sobre la que se calculan. Los intereses se calcularán sobre el saldo promedio mensual de utilización de la línea de crédito.

13.5 Plazo de vigencia del contrato y condiciones para su renovación y terminación anticipada; (p.41)

13.6 Establecer la fecha máxima de pago o de corte para cancelar la alícuota del crédito rotativo, del crédito diferido y/o el monto de los consumos efectuados en un período determinado. En caso de permitirse pagos parciales, como en el caso de la alícuota de crédito rotativo, determinar la metodología de cálculo del mínimo a pagar; (p.41)

13.7 Emisión del estado de cuenta y periodicidad; (p.41)

13.8 Plazo dentro del cual el tarjetahabiente debe manifestar la inconformidad con los saldos contenidos en el estado de cuenta, no menor de quince (15) días; (p.41)

13.9 Condiciones relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta (p.41)

Artículo 18.- La institución autorizada deberá entregar mensualmente al tarjetahabiente, en forma física, el estado de cuenta de su tarjeta de crédito, mismo que deberá presentarse en base al modelo que la Superintendencia de Bancos y Seguros determine para el efecto y lo remita a través de circular. (Sustituido con resolución No. JB-2011-1911 de 13 de abril del 2011 y con resolución No. JB-2014-2832 de 18 de marzo del 2014). (p.44)

De acuerdo con la selección consultada de los principales documentos normativos, se aprecia el establecimiento de las políticas, regulaciones y el control por parte de las instituciones financieras para el fortalecimiento de la confianza y la protección de los derechos ciudadanos en el uso de los medios de pago, específicamente lo referido al dinero plástico, en este caso las tarjetas de crédito.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El proceso investigativo se desarrolló a partir del planteamiento de una metodología que posibilitó abordar las diferentes etapas sobrepuestas de forma sistemática en consideración al alcance y enfoque definidos.

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

Se ha seguido el enfoque mixto, ya que la arista cuantitativa está definida por la selección y recolección de datos dispuestos en fuente fidedigna como lo es la Superintendencia de Bancos del Ecuador, a partir de lo que se obtuvo información que posteriormente se describe con vistas al análisis. Completa el enfoque la aproximación cualitativa con la contextualización del proceso a través de la aplicación de las técnicas previstas y del proceso descriptivo y de análisis en general.

#### **3.2 Alcance de la investigación**

El alcance la investigación es de tipo descriptiva, teniendo en cuenta la consideración del fenómeno en estudio y sus conceptos, mediante la revisión de la literatura especializada y la exploración del contexto a través de la profundización de modo inductivo e interpretativo desde la información ofrecida por encuestados y especialistas.

#### **3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos**

Teniendo en cuenta los objetivos específicos formulados, fue aplicada la encuesta a determinado grupo de tarjetahabientes en Guayaquil (ver Anexo 1), con la utilización de la tecnología online. Dicha encuesta posee el objetivo de relacionar los criterios con respecto al uso del dinero plástico, en especial tarjeta de crédito como medio de pago.

Por otra parte, se dirigió la entrevista a especialistas (ver Anexo 2), como modo de aproximación al análisis del contexto guayaquileño que se sugiere en el tercer objetivo, referente a las apreciaciones predominantes en torno al uso y comportamiento de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil.

### **3.4 Población y muestra**

Al tratarse el contexto de la ciudad Guayaquil se considera significativamente excesiva la población sensible al estudio. De hecho, la información, es decir, las estadísticas abarcan el nivel de país por clasificación de Bancos. No obstante, y de acuerdo a los instrumentos aplicados, se estableció un número de 120 tarjetahabientes con la finalidad de la encuesta, procedentes de los listados de usuarios con que se cuentan, siguiendo la esencia de un muestro no probabilístico por conveniencia.

También fueron seleccionadas dos especialistas para ser entrevistadas, cuyo perfil se identifica por contar con el nivel educacional superior, diferentes cargos en las instituciones financieras como ejecutivos de negocios, jefes de establecimientos, y especialmente conocedoras del tema que se trata; poseen, además, una experiencia promedio de ocho años aproximadamente.

### **3.5 Presentación y análisis de resultados**

En los sub-epígrafes siguientes se presentan los resultados que se previeron mediante el segundo y tercer objetivos específicos, en los que evidentemente se muestra lo obtenido de las técnicas e instrumentos definidos en la metodología.

#### **3.5.1 Un acercamiento al comportamiento de las transacciones efectuadas por tarjeta de crédito y sus destinos de consumo en la ciudad de Guayaquil, período 2020-2022**

##### ***Generalidades de los tarjetahabientes (con tarjeta de crédito) encuestados:***

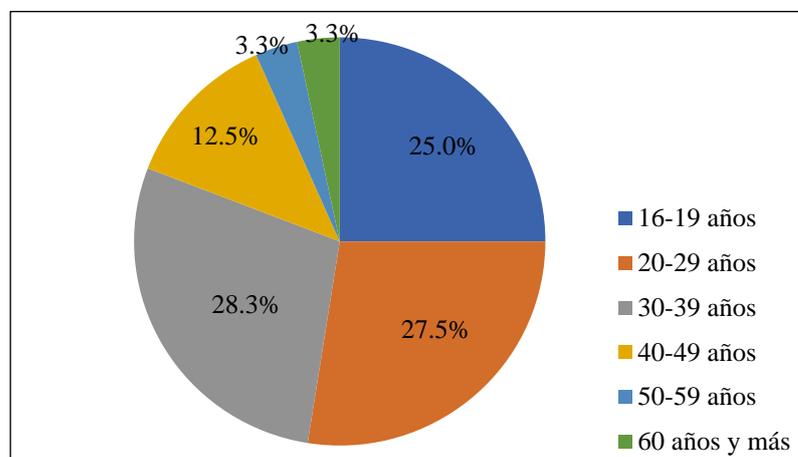
El comportamiento que reporta la encuesta (ver Anexo 1), refleja que la muestra seleccionada de 120 tarjetahabientes, estuvo conformada por el 49,2 por ciento de personas del género femenino y el restante 50,8 por ciento correspondió al género masculino.

**Tabla 1.** *Personas encuestadas según grupos de edades. Guayaquil, 2023*

| Grupos de edades | No.        | %            |
|------------------|------------|--------------|
| 16-19 años       | 30         | 25,0         |
| 20-29 años       | 33         | 27,5         |
| 30-39 años       | 34         | 28,3         |
| 40-49 años       | 15         | 12,5         |
| 50-59 años       | 4          | 3,3          |
| 60 años y más    | 4          | 3,3          |
| <b>Total</b>     | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 1.** *Porcentajes de encuestados según grupos de edades. Guayaquil, 2023*



Fuente: Tabla 1  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

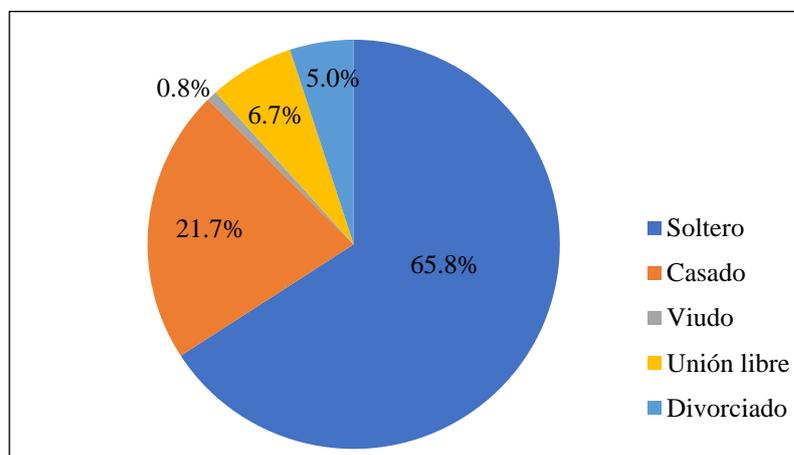
Obsérvese a través de la Tabla 1 y Figura 1, que las edades más representativas en la muestra seccionada corresponden a los grupos 30 a 39 años y 20 a 29 años, con algo más de la cuarta parte en cada caso y asimismo llama la atención el grupo de 16 a 19 años con otra cuarta parte; quiere decir que son los jóvenes quienes prevalecen en la dinámica de pagos mediante dinero plástico.

**Tabla 2.** *Personas encuestadas según estado civil. Guayaquil, 2023*

| Estado civil       | No.        | %            |
|--------------------|------------|--------------|
| <b>Soltero</b>     | 79         | 65,8         |
| <b>Casado</b>      | 26         | 21,7         |
| <b>Viudo</b>       | 1          | 0,8          |
| <b>Unión libre</b> | 8          | 6,7          |
| <b>Divorciado</b>  | 6          | 5,0          |
| <b>Total</b>       | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 2.** *Porcentajes de encuestados según estado civil. Guayaquil, 2023*



Fuente: Tabla 2  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

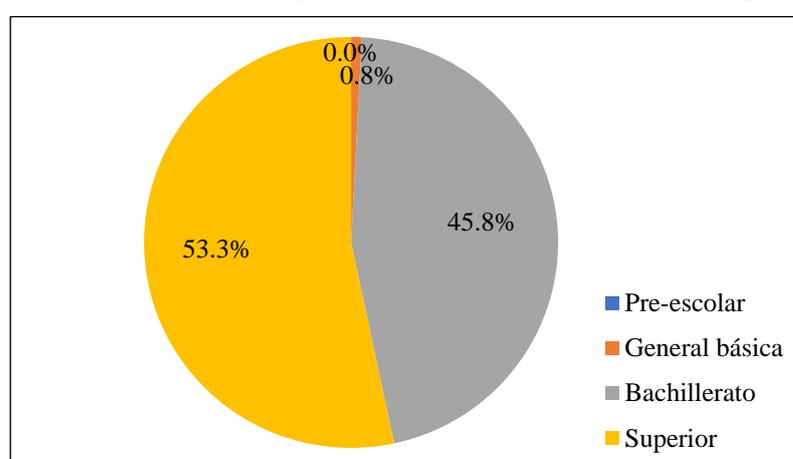
Si se tiene en cuenta la estructura etaria comentada, es elemental la correspondencia, según la Tabla 2 y Figura 2, que se evidencia respecto al estado civil, con predominio de solteros en aproximadamente las dos terceras partes y también de los casados en algo más de una quinta parte del total de encuestados.

**Tabla 3.** *Personas encuestadas según nivel de educación concluido. Guayaquil, 2023*

| Nivel de educación concluido | No.        | %            |
|------------------------------|------------|--------------|
| Pre-escolar                  | 0          | 0,0          |
| General básica               | 1          | 0,8          |
| Bachillerato                 | 55         | 45,8         |
| Superior                     | 64         | 53,3         |
| <b>Total</b>                 | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 3.** *Porcentajes de encuestados según nivel de educación concluido. Guayaquil, 2023*



Fuente: Tabla 3  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

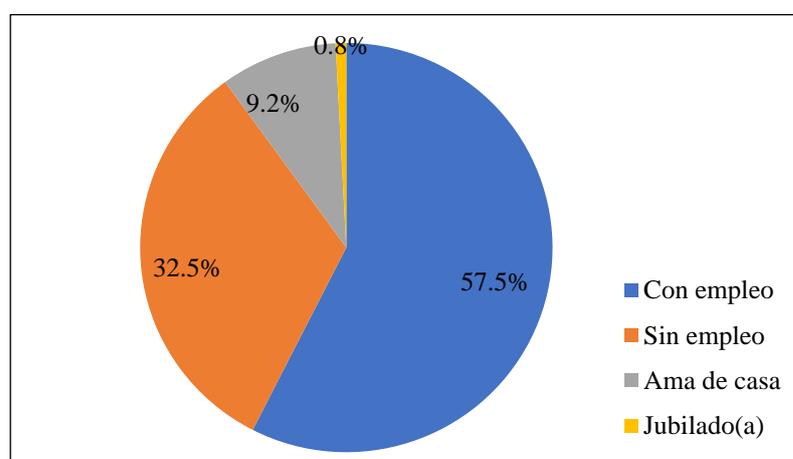
En el aspecto de nivel educacional se destaca en la Tabla 3 y Figura 3, el predominio de la enseñanza superior en más de la mitad de los encuestados. Le sigue el grupo de encuestados con nivel de bachillerato muy cercano a también a la mitad y es poco o nada relevante la proporción correspondiente al nivel de general básica, sin que además, haya encuestados del nivel inferior de pre-escolar.

**Tabla 4.** *Personas encuestadas según estado laboral. Guayaquil, 2023*

| Estado laboral | No.        | %            |
|----------------|------------|--------------|
| Con empleo     | 69         | 57,5         |
| Sin empleo     | 39         | 32,5         |
| Ama de casa    | 11         | 9,2          |
| Jubilado(a)    | 1          | 0,8          |
| <b>Total</b>   | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 4.** *Porcentajes de encuestados según estado laboral. Guayaquil, 2023*



Fuente: Tabla 4  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

Con relación al estado laboral de los encuestados la Tabla 4 y Figura 4, muestran que más de la mitad de los encuestados están empleados, sin embargo, desfavorablemente también es alta la proporción de casi la tercera parte que está sin empleo. Poco menos de un décimo declaró ser ama de casa y solo una persona jubilada.

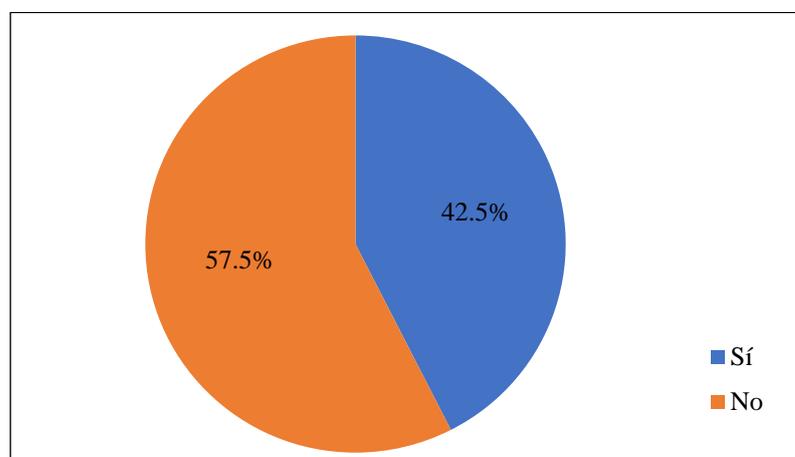
### ***Aspectos relacionados con el uso del dinero plástico:***

**Tabla 5.** *Personas encuestadas que compran regularmente en el comercio. Guayaquil, 2023*

| <b>Compra en el comercio</b> | <b>No.</b> | <b>%</b> |
|------------------------------|------------|----------|
| <b>Sí</b>                    | 51         | 42,5     |
| <b>No</b>                    | 69         | 57,5     |
| <b>Total</b>                 | 120        | 100,0    |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 5.** *Porcentajes de encuestados que compran regularmente en el comercio. Guayaquil, 2023*



Fuente: Tabla 5  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

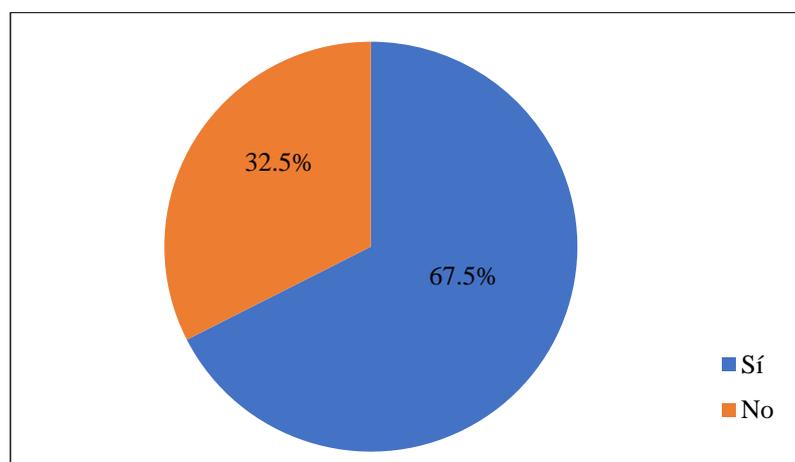
La Tabla 5 y Figura 5 refleja que una buena parte de los encuestados, más de dos décimos, realiza sus compras con regularidad en el mercado por el que fue registrado en la selección muestral, aunque es notable que el resto, más de la mitad no compra regularmente en el propio mercado.

**Tabla 6.** *Personas encuestadas según preferencia de pago con dinero plástico. Guayaquil, 2023*

| <b>Preferencia de pagar con dinero plástico</b> | <b>No.</b> | <b>%</b> |
|---|------------|----------|
| <b>Sí</b>                                       | 81         | 67,5     |
| <b>No</b>                                       | 39         | 32,5     |
| <b>Total</b>                                    | 120        | 100,0    |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 6.** *Porcentajes de encuestados según preferencia de pago con dinero plástico. Guayaquil, 2023*



Fuente: Tabla 6  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

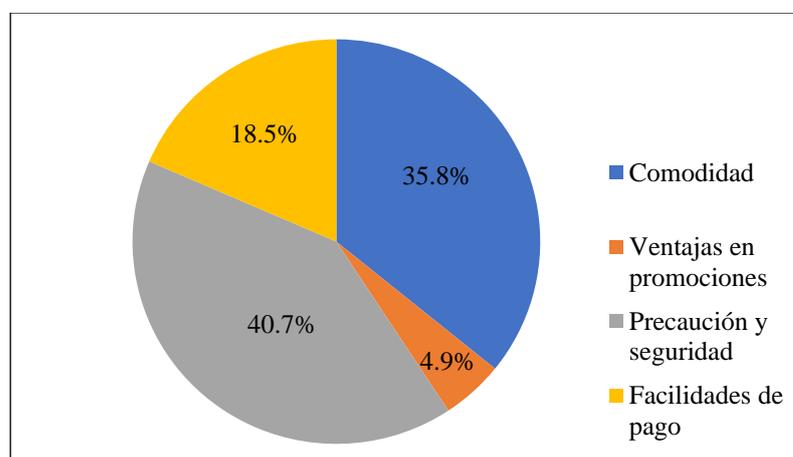
Ya en materia de dinero plástico, la Tabla 6 y Figura 6 muestran que en mayoría, algo más de las dos terceras partes, las personas prefieren efectuar sus pagos con el uso del dinero plástico y por el contrario, se reporta poco menos de la otra tercera parte que no mostró dicha preferencia.

**Tabla 7.** *Motivos de preferencia entre los encuestados que pagan con dinero plástico. Guayaquil, 2023*

| Motivos de preferir pagos con dinero plástico | No.       | %            |
|---|-----------|--------------|
| Comodidad                                     | 29        | 35,8         |
| Ventajas en promociones                       | 4         | 4,9          |
| Precaución y seguridad                        | 33        | 40,7         |
| Facilidades de pago                           | 15        | 18,5         |
| <b>Total</b>                                  | <b>81</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 7.** *Valores porcentuales de los motivos de preferencia entre los encuestados que pagan con dinero plástico. Guayaquil, 2023*



Fuente: Tabla 7  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

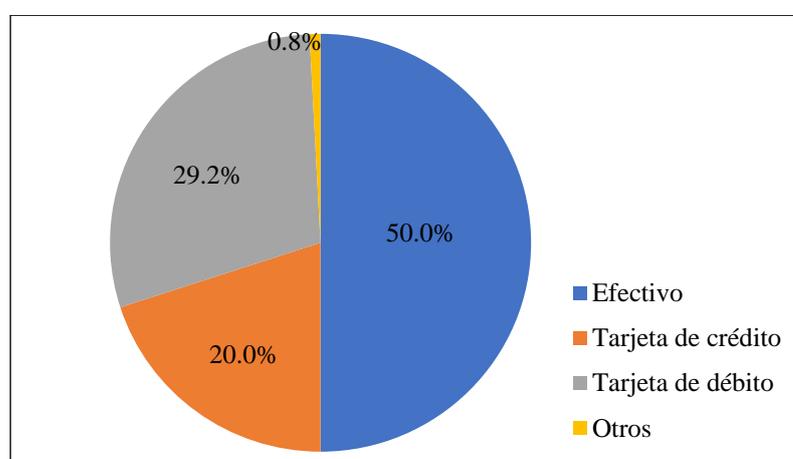
De la Tabla 7 y Figura 7, se constata que entre los encuestados que declararon su preferencia por los pagos con dinero plástico, el motivo principal manifestado por dos quintas partes es la precaución y seguridad; en orden, con algo más de una tercera parte de los encuestados se verifica el motivo de concebirlo como una forma más cómoda. Otros encuestados, casi una quinta parte, refieren las facilidades de pagos que se dispensa al usar tarjetas de crédito; y también las ventajas de promociones declaradas por algo menos de una décima parte, solo cuatro personas.

**Tabla 8.** Medio de pago utilizado con mayor frecuencia por los encuestados. Guayaquil, 2023

| Medio de pago utilizado con mayor frecuencia | No.        | %            |
|--|------------|--------------|
| Efectivo                                     | 60         | 50,0         |
| Tarjeta de crédito                           | 24         | 20,0         |
| Tarjeta de débito                            | 35         | 29,2         |
| Otros  | 1          | 0,8          |
| <b>Total</b>                                 | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Quimí (Anexo 1) (2023)

**Figura 8.** Porcentajes de los medios de pagos más utilizados por los encuestados. Guayaquil, 2023



Fuente: Tabla 8  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

No obstante, los criterios de preferencia al uso del dinero plástico advertidos en los resultados de la anterior pregunta; en este caso, según la Tabla 8 y Figura 8 se demuestra que la real utilización de los medios de pago no es coherente con aquellos criterios. Se aprecia que la mitad de los encuestados utilizan mayormente el efectivo; y que casi la totalidad restante declaró utilizar mayormente las formas de dinero plástico, con excepción de un encuestado que acostumbra al uso de la transferencia.

Nótese que entre la muestra estudiada abundan más aquellos que utilizan la tarjeta de débito (algo más de un quinto del total), que los otros que hacen los pagos mayormente con tarjeta de crédito representados en solo un quinto de los encuestados.

Al tener en cuenta las opiniones vertidas en la última pregunta abierta de la encuesta y los criterios aportados por especialistas, todo lo que se abordan más

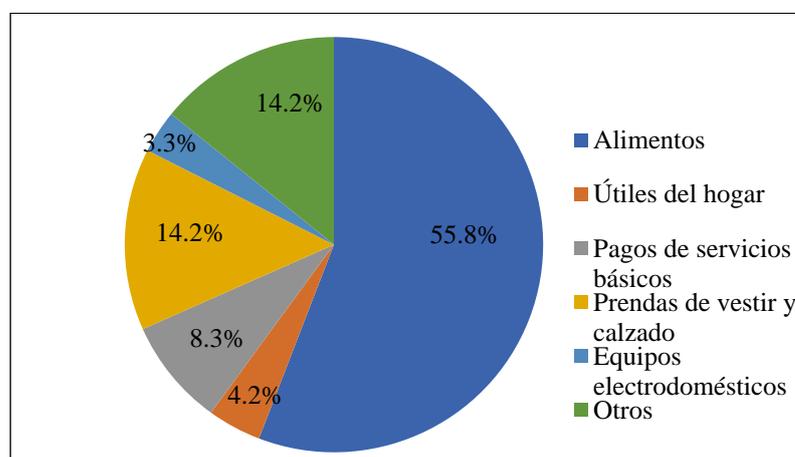
adelante; conduce a analizar que este comportamiento específico de predominio del uso del efectivo, y el de la tarjeta de débito sobre la de crédito, ha de estar asociado a la situación económica actual como consecuencias de la crisis sanitaria vivida y el complejo escenario internacional, a lo que se agregan las irregularidades que se pueden esperar de una muestra seleccionada cabalmente al azar.

**Tabla 9.** Consumos de destino de los pagos con dinero plástico. Guayaquil, 2023

| Consumos de destino de pagos con dinero plástico | No.        | %            |
|--|------------|--------------|
| Alimentos  | 67         | 55,8         |
| Útiles del hogar                                 | 5          | 4,2          |
| Pagos de servicios básicos                       | 10         | 8,3          |
| Prendas de vestir y calzado                      | 17         | 14,2         |
| Equipos electrodomésticos                        | 4          | 3,3          |
| Otros  | 17         | 14,2         |
| <b>Total</b>                                     | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 9.** Valores porcentuales de los consumos de destino de los pagos con dinero plástico. Guayaquil, 2023



Fuente: Tabla 9  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

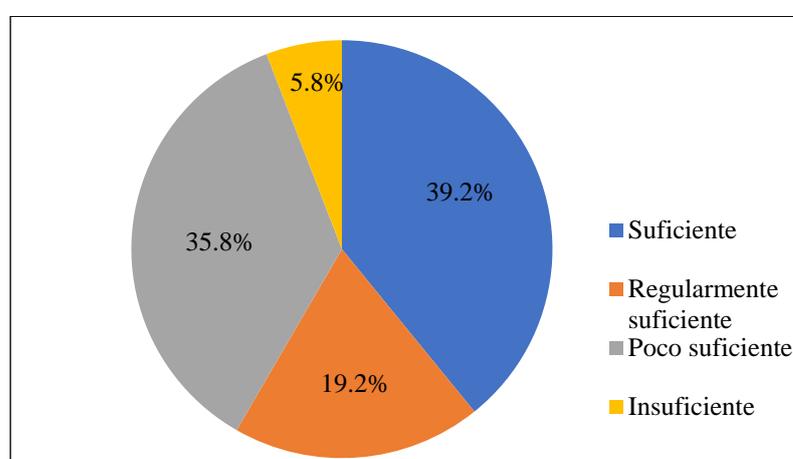
Un aspecto importante para la investigación ha sido el referido al destino de los pagos por dinero plástico según consumo que se expone en la Tabla 9 y Figura 9. Es notoria la proporción de declaraciones relativas al consumo prioritario en alimentos como producto básico por excelencia. El resto de los encuestados declaró priorizar indistintos consumos, que en orden son las prendas de vestir, los pagos de servicios básicos, los equipos electrodomésticos, y aquella otra proporción que consideró otros consumos diferentes a los detallados.

**Tabla 10.** Conocimientos de los encuestados sobre los pagos con dinero plástico. Guayaquil 2023

| Conocimiento sobre pagos con dinero plástico | No.        | %            |
|--|------------|--------------|
| Suficiente                                   | 47         | 39,2         |
| Regularmente suficiente                      | 23         | 19,2         |
| Poco suficiente                              | 43         | 35,8         |
| Insuficiente                                 | 7          | 5,8          |
| <b>Total</b>                                 | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 10.** Valores porcentuales del conocimiento que poseen los encuestados sobre los pagos con dinero plástico. Guayaquil 2023



Fuente: Tabla 10  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

Con énfasis en los aspectos de la cultura financiera, a la pregunta en torno al conocimiento que poseen sobre los pagos con dinero plástico, como se aprecia en la Tabla 10 y Figura 10, algo más de una tercera parte respondió que considera tener conocimientos suficientes. No obstante, también, poco más de otra tercera parte manifestó que son poco suficientes sus conocimientos en la materia. Le sigue la proporción de casi una quinta parte que expresó contar con conocimientos regularmente suficientes y los que en poca medida aunque muy importante respondió insuficientes conocimientos.

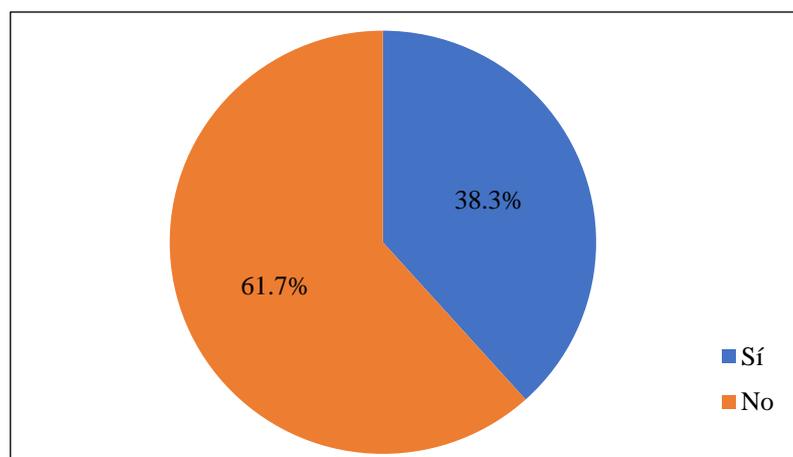
Obsérvese que en notable mayoría se verifica la escasez de conocimientos en los aspectos del uso y la disciplina ante el dinero plástico.

**Tabla 11.** Encuestados que declararon haber enfrentado situación de endeudamiento. Guayaquil, 2023

| Ha enfrentado situación de endeudamiento | No.        | %            |
|--|------------|--------------|
| <b>Sí</b>                                | 46         | 38,3         |
| <b>No</b>                                | 74         | 61,7         |
| <b>Total</b>                             | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 11.** Porcentajes de encuestados que declararon haber enfrentado situación de endeudamiento. Guayaquil, 2023



Fuente: Tabla 11  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

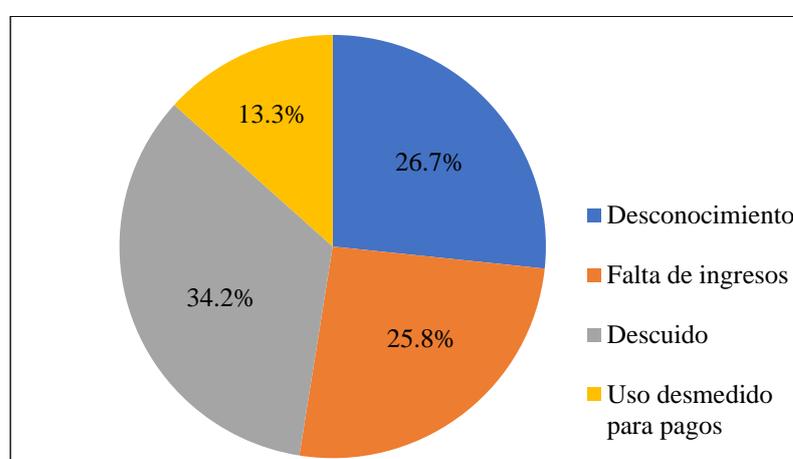
Aun cuando los encuestados utilizan con mayor o menor medida el dinero plástico, la Tabla 11 y Figura 11 registran que más de una tercera parte ha debido enfrentar alguna situación de endeudamiento. Las restantes casi dos terceras partes de los encuestados que no se han visto en condiciones de endeudamiento, puede estar asociado a los que preferentemente utilizan efectivo para sus pagos y lógicamente aquellas otras personas que han alcanzado y mantienen una adecuada disciplina financiera.

**Tabla 12.** Causas del endeudamiento declaradas por los encuestados. Guayaquil, 2023

| Causas de endeudamiento  | No.        | %            |
|--------------------------|------------|--------------|
| Desconocimiento          | 32         | 26,7         |
| Falta de ingresos        | 31         | 25,8         |
| Descuido                 | 41         | 34,2         |
| Uso desmedido para pagos | 16         | 13,3         |
| <b>Total</b>             | <b>120</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta (Anexo 1)  
Elaborado por: Quimí (2023)

**Figura 12.** Valores porcentuales de las causas de endeudamiento declaradas por los encuestados. Guayaquil, 2023



Fuente: Tabla 12  
Elaborado por: Quimí (2023)

### **Análisis:**

De acuerdo a los resultados que se visualizan en Tabla 12 y Figura 12, las causas declaradas como motivos de los endeudamientos son en primer lugar, actitudes de descuido con poco más de una tercera parte que así lo declaró; en según orden el desconocimiento significativo en un cuarto de los encuestados. Le sigue en cuarto lugar la falta de ingresos, y finalmente en último y quinta causa en orden el uso desmedido de pagos a través de las formas de pago en estudio.

Sin dudas, aunque aparentemente son causas independientes, se puede apreciar que todas están vinculadas a la insuficiencia de conocimientos y por tanto el requerimiento de orientar una educación financiera efectiva que abarque los distintos sectores sociales.

La pregunta final de la encuesta aplicada ofreció la oportunidad de exponer por parte de los encuestados aquellos aspectos, opiniones e incluso recomendaciones que consideraran de interés, los cuales se resumen a continuación:

- El pago con el uso de la tarjeta de crédito es aprovechable en días de crédito, además que asegura la disponibilidad de efectivo
- La realización de los pagos en corriente evita el pago de intereses
- Las tarjetas deben ser utilizadas en pagos de consumos necesarios, o casos de emergencia
- Requerimiento de contar con más amplio conocimiento respecto a las ventajas de este medio y de las formas de protegerse de los ataques para el cobro indebido de valores
- Es recomendable con preferencia el uso de tarjeta de crédito más que de débito.
- Se debe estar atento al pago de deudas en tiempo y asegurar el aumento del aval crediticio
- Analizar la posibilidad por parte de las instituciones financieras de ofrecer el servicio de tarjetas de débito a estudiantes mayores de 15 años, con el uso responsable y la supervisión de los padres

### 3.5.2 Apreciaciones predominantes en torno al uso y comportamiento de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil

**Tabla 13.** Criterios de especialistas sobre el comportamiento de los tarjetahabientes con uso tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil

| Indicador  | Especialista 1  | Especialista 2  |
|--|---|---|
| <b>Por género quiénes usan más tarjeta de crédito</b>                                | Mujeres en el 52%   | Predominio del género femenino  |
| <b>Promedio etario de los consumidores con tarjeta de crédito</b>                    | 35 a 40 años  | 30 a 45 años  |
| <b>Crecimiento del uso de tarjeta de crédito por grupo etario</b>                    | Tendencia creciente, fundamentalmente con tarjetahabientes de 32-40 años  | Tiende al crecimiento sobre todo en las edades declaradas como predominantes  |
| <b>Bienes que compran más con tarjeta de crédito</b>                                 | Alimentos; Medicamentos; Electrodomésticos; y bienes de Ferretería o materiales de construcción                           | Productos de primera necesidad como lo son alimentos y ropa   |
| <b>Servicios que adquieren más con tarjeta de crédito</b>                            | Servicios de salud y laboratorios;<br>Servicios básicos, energía eléctrica, agua, entre otros;<br>Servicios automotrices  | Cubrir gastos de servicios básicos y supermercados  |
| <b>Bienes o servicios que adquieren los jóvenes que usan T.C. tarjeta de crédito</b> | Alimentos<br>Equipos celulares<br>Equipos de cómputo o computadoras<br>Hoteles, Bares y restaurantes<br>Electrodomésticos | Compras en internet, los compradores online en mayoría entre los 26 y 33 años de edad, universitarios con un nivel socioeconómico medio |
| <b>Mayor morosidad por género en tarjeta de crédito</b>                              | Mayor proporción entre el género femenino   | Es mayor entre las tarjetahabientes femeninas   |
| <b>Porcentaje de tarjetahabientes que cancelan sin diferir “corriente”</b>           | 30 %, debido a elevados consumos en gasolineras   | El 30% de los consumos aproximadamente son corrientes o pagos mínimos   |
| <b>Tiempo promedio de los diferidos con tarjeta de crédito</b>                       | 9 meses aproximadamente   | De 3 a 6 meses, como promedio   |

**Fuente:** Entrevistas realizadas a especialistas (Anexo 2) del Sistema Financiero Nacional y que laboran en la ciudad de Guayaquil

**Elaborado:** Quimí (2023)

Comparados los criterios ofrecidos por las especialistas que han sido reflejados en la Tabla 12, se logra un acercamiento al comportamiento de los tarjetahabientes con tarjetas de créditos en la ciudad de Guayaquil

Coinciden las especialistas entrevistadas que el ligero predominio del género femenino sobre el masculino entre los tarjetahabientes radica en que las mujeres son, en la mayoría de los hogares ecuatorianos, quienes se encargan de realizar las compras con relativa impulsividad y una influencia directa en las decisiones de compra de productos de primera necesidad como alimentos, vestuario, gastos de educación y salud, entre otros. De la misma forma, al ser en mayoría las mujeres tarjetahabientes, influye en que sean estas las que se presenten en mayor proporción en el análisis de la morosidad.

Asimismo consideran que la edad promedio que prevalece, vista algo más amplia por la segunda especialista, es de 30 a 45 años; pero que en definitiva se asocia a las edades en que el cliente es elegible para un cupo superior en su tarjeta de crédito, debido a que posee una estabilidad económica en ascenso; de ahí que corresponda igual explicación para la tendencia creciente de tarjetahabientes en ese grupo de edad.

Se aprecia similar criterio con respecto a la tendencia al crecimiento del uso de tarjeta de crédito precisamente por las personas pertenecientes al grupo de edad declarado con predominio. Con respecto a los bienes que son más comprados con tarjeta de crédito, la primera especialista plantea compras más generalizadas de alimentos; medicamentos; electrodomésticos; y bienes de ferretería o materiales de construcción. Sin embargo la segunda entrevistada es más específica al referir que las tendencias del comportamiento hacen que las compras sean dirigidas a los alimentos y ropa, esencialmente como bienes de primera necesidad.

Sobre la demanda de servicios a través de tarjeta de crédito, opinan que fundamentalmente está asociada a equipos tecnológicos; también servicios de hoteles y restaurantes. Añaden que en la actualidad comprar en internet se ha vuelto una práctica común para los ecuatorianos. Los compradores online están en su mayoría entre los 26 y 33 años, cuentan con estudios universitarios y pertenecen a un nivel socioeconómico medio.

Otros aspectos como la morosidad también coinciden las especialistas que los mayores porcentajes se presentan entre tarjetahabientes femeninas. Con igual opinión expresan que aproximadamente el 30 por ciento de los consumos son corrientes o pagos mínimos. No obstante en el caso del criterio en cuanto al tiempo

promedio de los diferidos con tarjeta de crédito, las especialistas discernen por una parte en promedio 9 meses, y de la otra en 3 a 6 meses.

Consultados algunos estudios en ocasión de los criterios sobre la morosidad, Nieto (2021), plantea:

Se evidencia que el crecimiento de las operaciones crediticias de los microcréditos crece pero a un ritmo muy bajo; sin embargo, la implementación de mecanismos financieros con parámetros que se ajusten a la realidad que actualmente está viviendo el Ecuador, como la reestructuración de operaciones crediticias que generará una estabilización tanto de la emisión de créditos como del índice de morosidad. (p.47)

Con igual intención hacia los procesos de estabilización, en específico el índice de morosidad, Nieto (2021) señala la necesidad de: “la ejecución de un estudio especializado que permita como política pública valorar una disminución de la tasa de interés para las operaciones de crédito relacionadas a las microempresas” (p.47).

De retorno a los últimos aspectos de la entrevista, se expone a continuación las regularidades más significativas y coincidentes entre los especialistas consultados.

- Apreciaciones con respecto al comportamiento del consumo de los tarjetahabientes de la costa Vs sierra

El comportamiento del consumo de los clientes costa vs sierra, según expresan los especialistas, varía notablemente según la temporalidad, por ejemplo, durante los meses marzo-abril el cliente de la costa invierte mucho en educación; igual lo hace en el período lluvioso a partir de enero al invertir con predominio en arreglos de su vivienda. En el caso del tarjetahabiente de la sierra su inversión principal es en materiales de construcción para dar mantenimiento a sus viviendas en la época de lluvias del mes de octubre.

A partir de la crisis sanitaria pandémica se ha revelado un cambio de comportamiento entre los tarjetahabientes, sin dudas, justificado por la imperante situación económica, tanto los clientes de la costa como de la sierra analizan sus compras y buscan mayores beneficios como meses de gracia o meses sin intereses. Con anterioridad a la pandemia ese comportamiento se constataba mayormente en el cliente de la sierra.

No obstante de manera general concuerdan que el cliente de la costa es más espontáneo al consumo que el de la sierra que mayormente se muestra un poco planificado y reservado al momento de decidir comprar.

- Impresiones en torno al efectivo desarrollo de una cultura financiera asociada con el uso de la tarjeta de crédito

Con respecto al desarrollo de una cultura financiera, los especialistas destacan el programa de educación financiera que se sigue en las instituciones financieras tanto para colaboradores como para tarjetahabientes. Las entidades bancarias siempre están promoviendo la planificación de sus gastos en dirección a las charlas de educación financiera sobre el uso responsable de la TC; con generación de acciones que conducen a la enseñanza sobre el manejo adecuado de la tarjeta de crédito, en función de evitar el sobreendeudamiento o morosidad.

## INFORME FINAL

Desde los resultados y reflexiones precedentes obtenidos de la aplicación sobre una muestra basada en listados de contactos de instituciones financieras, además de los criterios aportados por las especialistas, se analiza que el comportamiento del consumo de las transacciones con dinero plástico en específico con tarjeta de crédito, en la ciudad de Guayaquil está dado por una representatividad más acentuada de las edades correspondientes al grupo de 30 a 39 años, con predominio de solteros y casados y la prevalencia de niveles de educación de superior y bachillerato.

Por otra parte, de la muestra seleccionada más de la mitad posee empleo, aunque casi la tercera declaró estar sin empleo, en momentos que se transita por una difícil situación socioeconómica en el país. No obstante, en los aspectos directamente relacionados con el uso del dinero plástico, aun cuando de la muestra el mayor porcentaje manifestó utilizar dinero en efectivo, se evidencia cierta tendencia de preferencia en el uso de las formas de pago con dinero plástico lo que explican a partir de que brindan más adecuada precaución y seguridad; comodidad; además de las oportunidades que dispensa el uso de tarjetas de crédito en cuanto a facilidades de pagos y promociones.

Entre otros criterios que intervienen en el comportamiento del consumo de las transacciones con dinero plástico, está precisamente el destino de consumo que esos pagos, que de acuerdo a lo declarado se dirigen esencialmente a la compra de alimentos y en orden siguen otros productos básicos.

Se estudió asimismo sobre el endeudamiento y sus causas, de lo que se registraron como causas fundamentales el descuido, desconocimiento, la falta de ingresos en determinadas circunstancias y el uso desmedido de los pagos; sin dudas, todos en estrecha relación y que condujeron a precisar sobre la necesidad de continuar los esfuerzos sobre la conducción de una sistemática y general educación financiera, no obstante los programas y la planificación que en la actualidad promueven las instituciones financieras; y además, según criterios emitidos por Nieto (2021), se requiere del estudio especializado para accionar desde políticas públicas.

Es importante subrayar que en el análisis efectuado se consideró el actual escenario económico y social del país a consecuencias de la crisis sanitaria y la complejidad internacional de gran afectación a niveles macro y microeconómico; situación que transitoriamente influye en la dinámica de estas formas de pago aunque como se ha apreciado, la inclinación persiste en el sentido de recomendar la distinción por el uso de la tarjeta de crédito.

Luego desde esta visión, se considera que efectivamente el comportamiento del uso de dinero plástico refleja la aceptación y utilidad de la tarjeta de crédito entre tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos trazados para el despliegue del proceso investigativo, se emiten los siguientes criterios conclusivos basados en los objetivos específicos y finalmente sobre el objetivo general y la idea a defender formulada.

- Se sistematizaron los antecedentes y fundamentos teóricos de lo que se pudo evidenciar la evolución que ha tenido el dinero de plástico, así como la relevancia de tratar el tema, dada por los múltiples estudios que versan sobre el uso de la tarjeta de crédito, sus ventajas y riesgos; pero esencialmente, en virtud de su definición como uno de los principales medios de pago en la dinámica del comercio electrónico en que se le concede al titular, determinada apertura de crédito para que lo emplee en la adquisición de bienes o en el pago de servicios proporcionados por establecimientos comerciales, con el requerimiento de alto sentido de la responsabilidad y de una ascendente cultura financiera como vía fundamental para la adecuada administración y control de los productos financieros.
- Se determinó el comportamiento de las transacciones efectuadas por tarjeta de crédito mediante la aplicación de encuestas, que registraron una mayor representatividad entre los tarjetahabientes de las edades correspondientes de 30 a 39 años; un predominio de solteros y casados y entre otros aspectos, la prevalencia de niveles de educación de superior y bachillerato. Además, se verificó cierta tendencia de preferencia al uso de las formas de pago con dinero plástico a partir de ventajas como la más adecuada precaución y seguridad; comodidad; y, las oportunidades relativas a facilidades de pagos y promociones. Asimismo se precisaron los destinos de consumo dirigidos principalmente a la compra de alimentos y pagos de productos básicos en general.
- De las consideraciones precedentes con base en la comprensión de la situación económica y social del país y por consiguiente su influencia en el comportamiento de esta forma de pago, así como también teniendo en cuenta las opiniones vertidas por los especialistas en las entrevistas efectuadas, se aprecia no solo la prioridad de los pagos con tarjeta de crédito con destino a los productos de primera necesidad como lo son alimentos, farmacia y ropa, sino

además, en sentido general, se confirmó que persiste la distinción por el uso de la tarjeta de crédito y la necesidad de una educación financiera continua. De ese modo, se considera haber alcanzado el objetivo investigativo previsto de analizar el comportamiento del consumo de las transacciones con dinero plástico en específico con tarjeta de crédito, en la ciudad de Guayaquil y de igual forma la idea a defender acerca de que el comportamiento del uso de dinero plástico refleja la aceptación y utilidad de la tarjeta de crédito entre tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil.

## **RECOMENDACIONES**

- De acuerdo con los resultados obtenidos, resulta de interés continuar y ampliar las acciones investigativas en lo específico de la morosidad en pagos, entre los tarjetahabientes con tarjeta de crédito en el territorio de la ciudad de Guayaquil, por cuanto se ratifica la tendencia de crecimiento del servicio con tarjeta de crédito.
- En vínculo con la anterior recomendación, se considera asimismo importante, revelar a través de un estudio detallado, la efectividad de los programas de educación financiera que despliegan las instituciones financieras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcívar, I.D. (2018). *Análisis del grado de aceptación del dinero electrónico como medio de pago por parte de los consumidores de cadenas de supermercados en la ciudad de Guayaquil* [trabajo de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17463/1/UPS-GT002694.pdf>
- Andujo, C.A. (2021). Introducción. En México la cultura financiera. Universidad Autónoma de México y el Banco Nacional de México. [http://repositorioinstitucional.unison.mx › bitstream](http://repositorioinstitucional.unison.mx/bitstream)
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2014). Código orgánico monetario y financiero. Segundo Suplemento -- Registro Oficial N° 332 – (12 de septiembre de 2014). [http://www.pge.gob.ec ›](http://www.pge.gob.ec)
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2022). Ley Orgánica para defender los derechos de los clientes del Sistema Financiero Nacional y evitar cobros indebidos y servicios no solicitados. Última Reforma: Ley s/n (R.O. 1-S, 11-II-2022). Oficio Nro. AN-SG-2022-0125-O, 09 de febrero de 2022. <https://asobanca.org.ec>
- ASOBANCARIA. (2021). El papel de los medios de pago: un análisis de los problemas asociados al efectivo y los pagos electrónicos como alternativa. *Banco & Economía* Ed. 1269. [https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/02/1269\\_BE.pdf](https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/02/1269_BE.pdf)
- Banco Central de Ecuador (BCE, 2022). Tasas de interés. (Consultado el 18 de diciembre de 2022) <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- Banco de México. (2016). La historia del dinero. BANXICO EDUCA. [https://www.banxico.org.mx/mibanxico/\\_pdfs/historia-del-dinero.pdf](https://www.banxico.org.mx/mibanxico/_pdfs/historia-del-dinero.pdf)
- Campomanes, E.M., y Solon, J.C. (2021). *El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito y la situación socioeconómica de las familias del Distrito de*

- Chimbote – 2021* [trabajo de titulación. Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74292>
- Comisión de Legislación y Codificaciones. Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2001). Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Codificación. Registro Oficial 250 de 23-ene-2001. Última modificación: 12-mar-2012. <https://www.oas.org> >
- El Universo. (2018). Tarjetas de crédito en Ecuador. (18 de Noviembre de 2018). <https://www.eluniverso.com/entretenimiento/2018/11/19/nota/7053966/>
- Maldonado, M.B., Cabrera, V.C., Duarte, M.C., y Rodríguez, M.E. (2019). La cultura financiera y la creación de emprendimientos en la ciudad de Loja-Ecuador. *Polo del Conocimiento*. Vol. 4, N°. 4, págs.105-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164403>
- Moncayo, J. (2015). Inclusión Financiera en el Ecuador y las Oportunidades del Dinero Electrónico. Taller de Inclusión Financiera – CEPAL. <https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/09>
- Nieto, F. X. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria. *PODIUM*, (39), 37–52. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.3>
- Ochoa, Z. C., y Parra, P.B. (2019). *El uso personal de efectivo y dinero plástico en Cuenca en el período 2016-2021* [trabajo de titulación. Universidad del Azuay]. Repositorio UAZUAY. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8854/1/14502.pdf>
- Ochoa, C., Sánchez, A., Andocilla, J., Hidalgo, H., Álvarez, A., y Almeida, E. (2017). Tarjetas de crédito y sus repercusiones en la economía familiar: estudio muestral del comportamiento de los consumidores en el cantón Milagro. Observatorio Economía Latinoamericana. Ecuador. ISSN: 1696-8352. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/consumidores-canton.html>
- Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). *Tesaurus* UNESCO. <http://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/index/A>

- Quiñonez, E., Durán, G., Vera, P., y Brito, M.P. (2016). El dinero electrónico como medio de pago para la inclusión tributaria en Ecuador. *INNOVA Research Journal* Vol. 1, No. 10, 1-11. ISSN 2477-9024. <https://dialnet.unirioja.es>
- Reyes, G.E. (2009). Teorías de Desarrollo Económico y Social: Articulación con el Planteamiento de Desarrollo Humano. *TENDENCIAS* – Vol. X No. 1, pp.110-142. <https://dialnet.unirioja.es/articulo/3642035>
- Sornoza, F.M. (2020). *Análisis del uso de las tarjetas de crédito y su incidencia en la economía familiar de la parroquia Portoviejo* [trabajo de titulación. Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2350/1/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. República del Ecuador. (2012). Libro I.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. <https://www.superbancos.gob.ec> >
- Superintendencia de Bancos y Seguros. República del Ecuador. (2012). Libro II.- Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. <https://www.superbancos.gob.ec> >
- Superintendencia de Bancos. Datos del servicio financiero. Portal estadístico. [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta a usuarios de dinero plástico



## UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

### ENCUESTA

**Investigación para trabajo de titulación de Economista:** Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil.

**Encuesta dirigida a:** usuarios que utilizan dinero plástico en comercios seleccionados de la ciudad Guayaquil.

**Objetivo:** Relacionar los criterios con respecto al uso del dinero plástico, en especial tarjeta de crédito como medio de pago.

**Estimado usuario:** Para el estudio que se desarrolla sobre el uso del dinero plástico en la ciudad de Guayaquil, recabamos de usted su amable colaboración a través de responder las siguientes preguntas desde sus opiniones e intereses. Agradecemos de antemano su importante colaboración en la obtención de valiosos resultados.

#### Datos generales:

|        |           |          |
|--------|-----------|----------|
| Género | Masculino | Femenino |
|        |           |          |

|      |  |
|------|--|
| Edad |  |
|------|--|

|              |         |        |       |             |            |
|--------------|---------|--------|-------|-------------|------------|
| Estado civil | Soltero | Casado | Viudo | Unión Libre | Divorciado |
|              |         |        |       |             |            |

|                              |             |                |              |          |
|------------------------------|-------------|----------------|--------------|----------|
| Nivel de educación concluido | Pre-escolar | General básica | Bachillerato | Superior |
|                              |             |                |              |          |

|                |            |            |             |             |
|----------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Estado laboral | Con empleo | Sin empleo | Ama de casa | Jubilado(a) |
|                |            |            |             |             |

#### Aspectos relacionados con el uso del dinero plástico:

|  |    |    |
|--|----|----|
| 1. ¿Realiza generalmente sus compras en este comercio? | Sí | No |
|  |    |    |

|  |    |    |
|--|----|----|
| 2. ¿Prefiere la forma de pagos por medio de dinero plástico? | Sí | No |
|  |    |    |

|  |           |                         |                        |                     |
|--|-----------|-------------------------|------------------------|---------------------|
| 2.a En caso afirmativo, lo prefiere por: | Comodidad | Ventajas en promociones | Precaución y seguridad | Facilidades de pago |
|  |           |                         |                        |                     |

|   |          |                    |                   |      |                                     |
|---|----------|--------------------|-------------------|------|-------------------------------------|
| 3. ¿Qué medio de pago utiliza con mayor frecuencia? | Efectivo | Tarjeta de crédito | Tarjeta de débito | Otro | Si marcó en otro, por favor, ¿cuál? |
|   |          |                    |                   |      |                                     |

|  |           |                  |                            |                             |                           |       |
|--|-----------|------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|
| 4. En caso de utilizar cualquier medio de dinero plástico (tarjeta de crédito o débito), ¿en qué consumos mayormente destina su uso? | Alimentos | Útiles del hogar | Pagos de servicios básicos | Prendas de vestir y calzado | Equipos electrodomésticos | Otros |
|  |           |                  |                            |                             |                           |       |

|  |            |                         |                 |              |
|--|------------|-------------------------|-----------------|--------------|
| 5. ¿Posee un conocimiento general de la forma de pago con dinero plástico? | Suficiente | Regularmente suficiente | Poco suficiente | Insuficiente |
|  |            |                         |                 |              |

|   |    |    |
|---|----|----|
| 6. ¿Ha debido enfrentar situación de sobre-endeudamiento con el uso de los medios de dinero plástico? | Sí | No |
|   |    |    |

|                                    |                 |                   |          |                          |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|----------|--------------------------|
| 6.a En caso afirmativo a causa de: | Desconocimiento | Falta de ingresos | Descuido | Uso desmedido para pagos |
|                                    |                 |                   |          |                          |

7. Alguna otra opinión que desee compartir

---



---



---



---

*Reiteramos nuestro agradecimiento por su gentil colaboración*

## Anexo 2. Entrevista a especialistas



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL

### ENTREVISTA

**Investigación para trabajo de titulación de Economista:** Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil.

**Entrevista dirigida a:** especialistas del tema en el entorno de la ciudad de Guayaquil

**Objetivo:** Identificar las apreciaciones predominantes en el comportamiento del uso y destino de consumo con tarjeta de crédito.

**Especialista:** \_\_\_\_\_

**Institución que representa:** \_\_\_\_\_

**Aplica la entrevista:** María Gabriela Quimí Meza

#### Momentos de la entrevista

##### 1. Presentación

##### 2. Información del objetivo

**3. Creación del clima favorable para la entrevista:** (establecer un ambiente respetuoso y de suma consideración con respecto a los criterios que se intercambien a título de consideraciones de la entidad, no individuales. No se deben leer los aspectos, sino tratar de aprovechar las potencialidades de las respuestas para no provocar reiteraciones).

##### 4. Tópicos a tratar

- Predominio del uso de la tarjeta de crédito indistintamente por género
- Predominio del uso de la tarjeta de crédito indistintamente por edades (promedio etario)
- Apreciación sobre la tendencia de crecimiento en el uso de la tarjeta de crédito por grupo etario
- Bienes comprados en que es más usual el pago con tarjeta de crédito
- Servicios demandados en que es más usual el pago con tarjeta de crédito
- Bienes y servicios que más adquieren los jóvenes (hasta 35 años), con tarjeta de crédito
- Apreciación sobre el estimado de la morosidad en tarjetas de créditos, según género
- Estimación porcentual de tarjetahabientes que cancelan sin diferir *corriente*
- Estimación del tiempo promedio en que difieren los tarjetahabientes
- Apreciaciones con respecto al comportamiento del consumo de los tarjetahabientes de la *costa Vs sierra*
- Criterios acerca de la disposición de las entidades para la utilización de dinero plástico, en específico la tarjeta de crédito
- Impresiones en torno al efectivo desarrollo de una cultura financiera asociada con el uso de la tarjeta de crédito

#### Agradecimientos

### **Anexo 3. Imágenes del proceso de aplicación de los instrumentos**

**Figura 13.** Intercambio online de la autora en envío y recepción de la encuesta aplicada a tarjetahabientes



Elaborado por: Quimí (2023)

Figura 14. Encuesta online aplicada a tarjetahabientes en Guayaquil

docs.google.com/forms/d/1SFwAF0gGZjt12TB6hEE92ONkAuCh=segRW6K15sgQ/edit?ts=63e54cef

Investigación para trabajo de titulación de Economista: Análisis del comportamiento del consumo con dinero plástico en la ciudad de Guayaquil.

**Encuesta dirigida a:** usuarios que utilizan dinero plástico en comercios seleccionados de la ciudad Guayaquil.

**Objetivo:** Relacionar los elementos más asociados al uso del dinero plástico como medio de pago.

**Estimado usuario:** Para el estudio que se desarrolla sobre el uso del dinero plástico en nuestra ciudad Guayaquil, recabamos de usted su amable colaboración a través de responder las siguientes preguntas desde sus opiniones e intereses. Agradecemos de antemano su importante colaboración en la obtención de valiosos resultados.

Correo electrónico \*

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

**DATOS GENERALES:**

**Género**

F  M

Agregar una opción o [agregar "Otros"](#)

Obligatoria

**Edad:**

Texto de respuesta breve

**Estado civil:**

Soltero  
 Casado  
 Viudo  
 Unión Libre  
 Divorciado

**Nivel de educación concluido:**

Pre-escolar  
 General básica  
 Bachillerato  
 Superior  
 Otra...

**Estado laboral:**

Con empleo  
 Sin empleo  
 Ama de casa  
 Jubilado(a)

(Continuación de la Figura 14)

**Aspectos relacionados con el uso del dinero plástico:**

1.-¿Realiza generalmente sus compras en este comercio?

Sí

No

2.-¿Prefiere la forma de pagos por medio de dinero plástico?

Sí

No

2.a En caso afirmativo, lo prefiere por:

Comodidad

Ventajas en promociones

Precaución y seguridad

Facilidades de pago

3.-¿Qué medio de pago utiliza con mayor frecuencia?

Efectivo

Tarjeta de crédito

Tarjeta de débito

Otro

Si marcó en otro, por favor, cuál

Texto de respuesta breve

4.- En caso de utilizar cualquier medio de dinero plástico (tarjeta de crédito, de débito u otro), ¿en qué consumos mayormente destina su uso?

Alimentos

Útiles del hogar

Pagos de servicios básicos

Prendas de vestir y calzado

Equipos electrodomésticos

Otro

5.-¿Posee un conocimiento general de la forma de pago con dinero plástico?

Suficiente

Poco suficiente

Regularmente suficiente

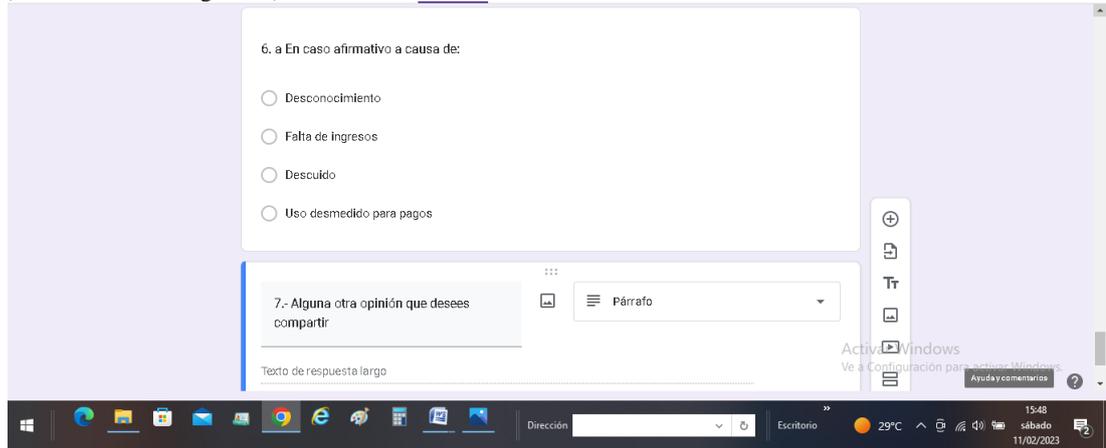
Insuficiente

6.-¿Ha debido enfrentar situación de sobre-endeudamiento con el uso de los medios de dinero plástico?

Sí

No

(Conclusión de la Figura 14)



Elaborado por: Quimí (2023)

Figura 15. Hoja de cálculo resultante de la aplicación online de encuestas

|    | A                 | B                               | C                       | D              | E              | F                            | G              | H   | I  | J  |
|----|-------------------|---------------------------------|-------------------------|----------------|----------------|------------------------------|----------------|---|----|----|
|    | Marca temporal    | Dirección de correo electrónico | Datos generales: Género | Estatu civil   | Estatu Laboral | Nivel de educación concluido | Estatu laboral | Aspectos relacionados con el uso de la aplicación |    |    |
| 2  | 2/8/2023 9:32:42  | ladypanda-17@hotmail.com        | F                       | 32 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 3  | 2/8/2023 9:33:38  | castro.wivanarocco@gmail.com    | F                       | 33 Soltero     | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 4  | 2/8/2023 9:34:50  | Miguel8413@outlook.com          | M                       | 28 Soltero     | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 5  | 2/8/2023 9:38:59  | edelgado@gmail.com              | F                       | 29 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 6  | 2/8/2023 9:40:01  | lania-ecuado@gmail.com          | F                       | 48 Divorciado  | Amia de casa   | Bachillerato                 | Amia de casa   | SI  | SI | SI |
| 7  | 2/8/2023 9:44:35  | pucce.assno@gmail.com           | F                       | 38 Divorciado  | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 8  | 2/8/2023 9:45:12  | justinbb_10@hotmail.com         | F                       | 30 Soltero     | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 9  | 2/8/2023 9:49:09  | llanaandaru2018@gmail.com       | F                       | 34 Divorciado  | Amia de casa   | Bachillerato                 | Amia de casa   | No  | SI | SI |
| 10 | 2/8/2023 9:49:09  | stephany094@gmail.com           | F                       | 28 Soltero     | Con empleo     | Bachillerato                 | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 11 | 2/8/2023 9:50:19  | angelony3002@hotmail.com        | M                       | 42 Casado      | Sin empleo     | Superior                     | Sin empleo     | SI  | SI | SI |
| 12 | 2/8/2023 9:50:35  | JOLIA_19_@HOTMAIL.COM           | M                       | 33 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 13 | 2/8/2023 9:50:05  | quidada@jagvela@gmail.com       | M                       | 40 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 14 | 2/8/2023 9:53:16  | crispianym@gmail.com            | F                       | 40 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 15 | 2/8/2023 9:53:28  | jaluand@ur.edu.ec               | M                       | 32 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | No | No |
| 16 | 2/8/2023 9:56:39  | marcelocantelli23@gmail.com     | M                       | 18 Soltero     | Con empleo     | Bachillerato                 | Con empleo     | No  | SI | SI |
| 17 | 2/8/2023 9:57:12  | gbrleinfoto@gmail.com           | M                       | 18 Soltero     | Sin empleo     | Bachillerato                 | Sin empleo     | No  | SI | SI |
| 18 | 2/8/2023 9:57:53  | elubegia@hotmail.com            | M                       | 32 Union Libre | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 19 | 2/8/2023 9:58:05  | marcelocantelli23@gmail.com     | M                       |                |                |                              |                |   |    |    |
| 20 | 2/8/2023 9:58:52  | marleamimonto11@gmail.com       | F                       | 38 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 21 | 2/8/2023 10:01:24 | lupita_elirabeh@yahoo.com       | F                       | 64 Casado      | Con empleo     | Superior                     | Con empleo     | SI  | SI | SI |
| 22 | 2/8/2023 10:01:42 | ziester1@gmail.com              | M                       | 18 Soltero     | Sin empleo     | Bachillerato                 | Sin empleo     | No  | SI | SI |
| 23 | 2/8/2023 10:03:50 | paolalib2@gmail.com             | F                       | 17 Soltero     | Sin empleo     | Bachillerato                 | Sin empleo     | No  | SI | SI |
| 24 | 2/8/2023 10:04:25 | elijpp16@gmail.com              | M                       | 19 Soltero     | Sin empleo     | Bachillerato                 | Sin empleo     | No  | SI | SI |
| 25 | 2/8/2023 10:05:58 | maruizave11@gmail.com           | F                       | 66 Casado      | Amia de casa   | Bachillerato                 | Amia de casa   | SI  | SI | SI |

Elaborado por: Quimí (2023)

Figura 16. Aplicación de entrevistas a especialistas



Elaborado por: Quimí (2023)