



UTPL

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE FINANZAS

**Análisis de las condiciones que determinan los niveles de
morosidad de tarjetahabientes en la ciudad de Loja en el
año 2022**

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN FINANZAS

Autor: Condo Ramón, Lizbeth Betsabeth

Director: Cueva Cueva, Diego Fernando

LOJA

2024



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2024

Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular

Loja, 11 de julio del 2024

Magister

Viviana del Cisne Espinoza Loayza

Director de la carrera de Finanzas

Ciudad. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Integración Curricular denominado: Análisis de las condiciones que determinan los niveles de morosidad de tarjetahabientes en la ciudad de Loja en el año 2022 realizado por Lizbeth Betsabeth Condo Ramón ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Mgtr. Diego Fernando Cueva Cueva

C.I.: 1104197189

Correo electrónico: dfcueva@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Lizbeth Betsabeth Condo Ramón, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Integración Curricular denominado: Análisis de las condiciones que determinan los niveles de morosidad de tarjetahabientes en la ciudad de Loja en el año 2022, de la carrera de Finanzas, específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo 1: Marco teórico, Capítulo 2: Metodología y Capítulo 3: Resultados y discusión, siendo Diego Fernando Cueva Cueva, director (a) del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación con la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Lizbeth Betsabeth Condo Ramón

C.I.: 1150349544

Correo electrónico: lbcondo@utpl.edu.ec

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, principalmente a mi Papá quien me ha inculcado el valor del esfuerzo y la perseverancia, a mi hermana y hermano que a pesar de la distancia han estado apoyándome incondicionalmente, brindándome su comprensión, amor y sobre todo su confianza en mí, también a todos aquellos que, con sus palabras y acciones, me infundieron motivación necesaria para concluir esta etapa tan importante, una etapa que ha significado un profundo crecimiento y desarrollo en mi carrera profesional. Su presencia y aliento han sido fundamentales y por eso este logro también es de ellos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser mi guía brindándome sabiduría y la perseverancia de alcanzar la meta ya que con Él soy todo, también agradezco con profundo amor y gratitud a mi Papá por su apoyo incondicional y comprensión durante este emocionante camino académico. También quiero agradecer a la Universidad Técnica Particular de Loja, por haberme brindado la oportunidad de superación profesional. Al Mgtr. Diego Fernando Cueva Cueva, por sus conocimientos y su aporte en el desarrollo de mi trabajo, a mis amigos por su amistad y compañía en este viaje, sus palabras de aliento han sido un regalo inolvidable.

Índice de contenido

<i>Caratula.....</i>	<i>I</i>
<i>Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular.....</i>	<i>II</i>
<i>Declaración de autoría y cesión de derechos.....</i>	<i>III</i>
<i>Dedicatoria</i>	<i>V</i>
<i>Agradecimiento.....</i>	<i>VI</i>
<i>Índice de contenido</i>	<i>VII</i>
<i>Resumen.....</i>	<i>1</i>
<i>Abstract.....</i>	<i>2</i>
<i>Introducción</i>	<i>3</i>
<i>Capítulo uno.....</i>	<i>4</i>
<i>Marco Teórico</i>	<i>4</i>
<i>1.1 Antecedentes del crédito.....</i>	<i>4</i>
<i>1.2 Importancia del Crédito</i>	<i>6</i>
<i>1.3 Tarjeta de crédito</i>	<i>7</i>
<i>1.3.1. Origen de la tarjeta de crédito.....</i>	<i>7</i>
<i>1.3.2. Características de la tarjeta de crédito</i>	<i>8</i>
<i>1.3.2.1. Costo anual total</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2.2. Interés efectivo anual</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2.3. Requisitos solicitados.....</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2.4. Cobertura</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2.5. Comisiones</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2.6. Límite de crédito.....</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2.7. Cuota de manejo.....</i>	<i>9</i>

1.3.2.8.	Otras comisiones	10
1.3.2.9.	Seguros	10
1.3.2.10.	Promociones.....	10
1.3.3.	<i>Funciones de la tarjeta de crédito</i>	10
1.3.3.1.	Permite financiar las compras	10
1.3.3.2.	Sirve para aprovechar los beneficios especiales para el cliente	10
1.3.3.3.	Permite enfrentar emergencias e imprevistos	11
1.3.3.4.	Se emplea para construir un historial crediticio	11
1.3.3.5.	Sirve para cubrir los gastos de viajes.....	12
1.3.3.6.	Se utiliza para comprar por internet y a distancia.....	12
1.3.4.	<i>Ventaja de las tarjetas de crédito</i>	12
1.3.4.1.	Facilidad de pagos	12
1.3.4.2.	Seguridad.....	12
1.3.4.3.	Control de gastos	13
1.3.5.	<i>Clases de tarjetas de crédito</i>	13
1.3.5.1.	Tarjetas de crédito gratuitas.....	13
1.3.5.2.	Tarjetas de crédito Online.....	13
1.3.5.3.	Tarjetas de crédito personalizadas	14
1.3.5.4.	Tarjetas de crédito según el emisor	14
1.3.5.5.	Tarjetas de crédito según el tipo de pago	14
1.3.6.	<i>Emisores de las tarjetas de crédito</i>	14
1.3.7.	<i>Sistema de pago</i>	15
1.3.8.	<i>Tasa de interés, cuota y fecha de corte en las tarjetas de crédito</i>	16
1.4	Comportamiento de los tarjetahabientes en la ciudad de Loja.....	17
Capítulo dos		19
Unidad de análisis		19
2.1.	Antecedentes e historia	19

2.2.	Principales actividades económicas	21
2.3.	Estructura del sistema financiero local	22
2.3.1.	<i>Banca privada</i>	22
2.3.2.	<i>Banca pública</i>	23
2.3.3.	<i>Cooperativismo</i>	24
2.3.4.	<i>Mutualismo</i>	25
2.4.	Comportamiento de las tarjetas de crédito	25
2.5.	Comportamiento de las tarjetas de crédito en Loja.....	27
	Capítulo tres	29
	Metodología	29
3.1.	Tipo de investigación.....	29
3.2.	Enfoque de la investigación	29
3.3.	Métodos	29
3.4.	Fuentes de información	29
3.4.1.	<i>Primarias</i>	30
3.4.2.	<i>Secundarias</i>	30
3.5.	Técnicas.....	30
3.5.1.	<i>Encuesta</i>	30
3.6.	Población y muestra	31
3.7.	Tratamiento de información	32
3.8.	Resultados de la encuesta	32
3.9.	Discusión de resultados.....	60
	Conclusiones	64
	Recomendaciones	66

Referencias	67
Apéndice.....	76
Apéndice A: ENCUESTA.....	76
Apéndice B: CAPTURA DE ENCUESTAS REALIZADAS	81

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados pregunta 1	32
Tabla 2 Resultados pregunta 2	33
Tabla 3 Resultados pregunta 3	35
Tabla 4 Resultados pregunta 4	36
Tabla 5 Resultados pregunta 5	38
Tabla 6 Resultados pregunta 6	39
Tabla 7 Resultados pregunta 7	40
Tabla 8 Resultados pregunta 8	41
Tabla 9 Resultados pregunta 9	43
Tabla 10 Resultados pregunta 10	44
Tabla 11 Resultados nivel de gastos en los dos últimos años.....	46
Tabla 12 Resultados factores que han influido en el nivel de gastos en los dos últimos años	47
Tabla 13 Resultados nivel de gastos en los dos últimos años.....	48
Tabla 14 Tipo de tarjeta de crédito que utiliza	49
Tabla 15 Razón por la que utiliza una tarjeta de crédito que utiliza	51
Tabla 16 Cuantas tarjetas de crédito maneja actualmente	52
Tabla 17 Cuantas tarjetas de crédito maneja actualmente	53
Tabla 18 Ingresos destinados al pago de deuda	55
Tabla 19 Ingresos destinados al pago de deuda	56
Tabla 20 Medio de pago habitual de transacciones comerciales	58
Tabla 21 Medio de pago habitual de transacciones comerciales	59

Índice de figuras

Figura 1 Sistema de pago en las tarjetas de crédito	16
Figura 2 Tarjetas de crédito y débito	17
Figura 3 Principales actividades económicas de la ciudad de Loja.....	21
Figura 4 Comportamiento de tarjetas de créditos usadas en Ecuador	27
Figura 5 Sexo de los encuestados.....	33
Figura 6 Edad de los encuestados	34
Figura 7 Estado civil de los encuestados	36
Figura 8 Nivel de estudio de los encuestados	37
Figura 9 Estado de ocupación actual de los encuestados	39
Figura 10 Número de cargas familiares.....	40
Figura 11 ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?.....	41
Figura 12 ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?.....	42
Figura 13 En caso de que su nivel de ingresos haya aumentado en los dos últimos años,	44
Figura 14 Resultados cuanto gasta mensualmente los encuestados.....	45
Figura 14 Resultados cuanto gasta mensualmente los encuestados.....	46
Figura 16 Factores que han influido en el nivel de gastos en los dos últimos años ...	48
Figura 17 Beneficios de las tarjetas de crédito.....	49
Figura 18 Beneficios de las tarjetas de crédito.....	50
Figura 19 Beneficios de las tarjetas de crédito.....	52
Figura 20 Cuantas tarjetas de crédito manejan actualmente.....	53
Figura 21 Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito	54
Figura 22 Ingresos destinados al pago de deuda.....	56
Figura 23 Fecha de corte de su tarjeta de crédito	57
Figura 24 Medio de pago habitual de transacciones comerciales	58

Resumen

En el presente estudio se planteó análisis de las condiciones que determinan los niveles de morosidad de tarjetahabientes en la ciudad de Loja en el año 2022, el objetivo fue conocer los diversos factores económicos, sociales y psicológicos que afectan a la población, se revisaron patrones de consumo, preferencias y factores demográficos, estableciendo un marco contextual se evaluó determinantes del endeudamiento y los hábitos de consumo en la población. La metodología es de tipo cuantitativo para relacionar estadísticamente los factores influyentes en la morosidad de los tarjetahabientes, la encuesta estuvo dirigida a 382 habitantes, los resultados de la encuesta resaltaron la integración significativa de las tarjetas de crédito en la vida financiera de los encuestados, se identificaron diferencias notables en los niveles de morosidad entre grupos demográficos y niveles educativos, señalando la necesidad de una gestión crediticia más personalizada los factores como el aumento del costo de productos básicos y el endeudamiento emergieron como clave en la morosidad, instando a la personalización de ofertas financieras. Además, se sugiere establecer servicios de asesoría financiera, ofreciendo orientación sobre gestión de deudas y estrategias para evitar la morosidad.

Palabras clave: Morosidad, Crédito, Sistema financiero.

Abstract

In this study we analyzed the conditions that determine the levels of cardholder delinquency in the city of Loja in the year 2022, the objective was to understand the various economic, social and psychological factors that affect the population, consumption patterns, preferences and demographic factors were reviewed, establishing a contextual framework to evaluate the determinants of indebtedness and consumption habits in the population. The methodology is quantitative to statistically relate the factors influencing cardholder delinquency; the survey was addressed to 382 inhabitants; the results of the survey highlighted the significant integration of credit cards in the financial life of the respondents, notable differences in delinquency levels between demographic groups and educational levels were identified, pointing to the need for more personalized credit management. Factors such as the rising cost of commodities and indebtedness emerged as key to delinquency, urging the personalization of financial offers. In addition, it is suggested to establish financial counseling services, offering guidance on debt management and strategies to avoid delinquency.

Key words: Delinquency, Credit, Financial system.

Introducción

La medición de los riesgos es un aspecto importante para toda organización, sin distinción de negocio ni tamaño. No obstante, en el sector de servicios financieros, este se vuelve una práctica esencial, a razón de que estas entidades asumen responsabilidades de administrar fondos de sus socios y, por tanto, es su deber respaldar y asegurar que a futuro no se presenten posibles eventos con consecuencias negativas para sus socios, más aún en lo que ha se refiere a créditos.

Bajo este marco, el estado de la cartera de crédito en una institución financiera, tanto si pertenece a la banca tradicional o a la economía popular y solidaria, se ha convertido en un indicador de gran valor en la evaluación de la actividad y salud financiera de las instituciones, ya que este se centra en el análisis del comportamiento de las operaciones de crédito otorgados por la entidad. De esta manera, las instituciones financieras establecen diferentes procesos y políticas en las áreas de crédito y cobranzas tendientes a la recuperación de su cartera vencida, manteniéndose enmarcadas en la normativa presente. Cabe señalar que, en el país existen diferentes instituciones financieras, siendo estas: bancos, cooperativas, sociedades financieras, mutualistas e instituciones financieras públicas.

Por este motivo se presente el siguiente trabajo investigativo con los objetivos específicos de: determinar las causas de morosidad por parte de los tarjetahabientes; definir el grado de morosidad en tarjetas de crédito que más utilizan como medio de pago en la ciudad de Loja, así mismo se busca identificar gastos frecuentes que realizan los tarjetahabientes.

Este estudio es de gran relevancia para la gestión financiera local y nacional ya que refleja información que aporte a la comprensión y correcta gestión de medidas de prevención de la morosidad de la cartera de los tarjetahabientes, de manera que esta mejore su salud financiera a través de una mayor solvencia, liquidez y rentabilidad en relación a sus competidores directos dentro de su franja geo.

Capítulo uno

Marco Teórico

1.1 Antecedentes del crédito

La palabra crédito tiene origen del latín “creditum”, como su palabra lo traduce es “cosa confiada”, es decir, confiar dinero a alguien que lo devolverá con posterioridad; en la antigüedad, los romanos fueron los que desarrollaron esta actividad arriesgada, en donde, cobraban intereses por dejar dinero a otros, es así, como tuvo lugar en las comunidades primitivas y por ende nace el capitalismo comercial o mercantil la cual usaba el crédito entre inversores privados (Jara et al, 2018).

Conforme, a la necesidad de las personas se crea una entidad organizadora para los bancos ecuatorianos en la que se promulgo la ley de Bancos hipotecarios en el año 1869 y en 1899 de acuerdo a lo señalado por Pusada (2018), dando lugar a la promulgación de la ley de Bancos en la que se operaba la fabricación de moneda y el manejo de las seis entidades bancarias que emitían dinero.

En el año de 1925, como lo señala Mates (2019), nace el Banco Central del Ecuador (BCE), el cual se establece como primer banco emisor que planteó la salida de la aguda crisis que existía en el país, mismas que fue generada por la inconvertibilidad del billete, estas emisiones se llevaron a cabo sin respaldo, inflación y especulación, el abuso del crédito, ante esta situación se crea la Caja Central de Emisión y Amortización encargado de reconocer el oro y plata, a su vez autoriza la circulación de billetes. Posteriormente, en 1927 se funda la Superintendencia de Bancos (SBS) en el marco de la crisis económica que estalló en la primera y segunda década cuando cayó la exportación cacaotera ligados a los agroexportadores que actuaban sin control ni regulación estatal.

En sus primeras décadas, la Constitución Política de 1946 según Girbal (2019), se consagró como organismo técnico de control para vigilar las instituciones bancarias, incluyendo las compañías de seguros y de crédito recíproco, Después de esos períodos, se produjo un crecimiento en el ámbito financiero, tanto en el sector público como en el privado,

donde se llevan a cabo actividades de intermediación financiera, compra y venta de cartera, gestión de tarjetas de crédito y emisión de cheques. Sin embargo, la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) debilitó la cartera de la banca privada y eliminó las restricciones en las tasas de interés, lo que resultó en un aumento de capital junto con un incremento en los préstamos, generando una vulnerabilidad en el sistema debido a la proliferación de los llamados créditos vinculados otorgados a grandes deudores.

En la década de 1960 como lo mencionan Martínez y Cervera (2018), se consolida el sistema financiero debido al ingreso de los bancos Citibank, Banco Holandés Unido y Bank of América que realizan operaciones de comercio exterior; estas instituciones receptan préstamos de gran cantidad de crédito.

Posterior a estos escenarios, en la década de 1970 como lo indica Garita (2020), los problemas industriales resultaron fatales debido al ciclo del auge y la contracción de la financiación externa, terminando con una interrupción brusca de financiamiento para ese entonces los créditos sindicados del Banco Comercial Internacional. Luego de ello, en los ochenta como lo cita Peterson (2019), se desequilibró la economía, los déficits fiscales, la devaluación y la inflación exigió adoptar políticas macroeconómicas recesivas.

Así mismo, en el año 1993 y 1994 a consideración de Sánchez et al (2018), se registró el boom de créditos y el endeudamiento, debido a que se aumentó el precio del dólar y muchas empresas no pudieron pagar sus obligaciones contraídas, por ende, su actividad económica disminuyó (Alarcón, 2008);

Para el año de 1999 el Banco Central del Ecuador BCE a criterio de Muñoz y Acosta (2020), tuvo que incrementar las tasas de interés, como instrumento activo para poder reducir los agentes, así mismo, tuvo un impacto en las carteras vencidas y la crisis fiscal provocaron que las personas empiecen a retirar dinero de los bancos

Después del feriado bancario que vivió el Ecuador en el año 2000, el presidente de aquel entonces Jamil Mahuad como lo argumenta Poveda (2019), decretó la dolarización de la economía ecuatoriana, como mecanismo para frenar la recesión económica y devolver el poder adquisitivo a los ecuatorianos, derivados de una serie de medidas adoptadas en el

pasado que llevaron a la pérdida de credibilidad en el sistema; adicionalmente, las captaciones y colocaciones para el año 2004 volvieron a la normalidad

1.2 Importancia del Crédito

El crédito es el dinero fundamental en la actividad económica, en la que se expresa el valor de los bienes y también se considera un medio de cambio y un depósito de valor que ha venido evolucionado con el paso del tiempo (Duckardt y López, 2019)

Es importante recalcar, que el crédito de acuerdo a Munafo (2019), se puede clasificar en función del tiempo ya sea de corto o largo plazo y estos pueden ser los créditos: quirografarios, personales, de consumo, para empresas con la finalidad de financiar una necesidad específica en un momento determinado, con el compromiso que devolverá dicho crédito mediante cuotas o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta.

Castillo y Villafane (2019), los aportes que brinda el crédito bancario hacia las Pymes en Ecuador son, que se presenta como la primera alternativa a la hora de necesitar financiamiento y la consideran como alternativa favorable, aunque para las pequeñas y medianas empresas (PYMES), resulta inalcanzable debido a las numerosas exigencias, gastos y garantías requeridos por dichas instituciones. Esto provoca, en muchos casos, que opten por financiarse internamente.

El crédito dentro de la economía tiene gran importancia ya que permite a las personas, empresas y los Estados disponer de recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener; en este sentido, el crédito es un elemento muy importante para financiar el consumo de las personas y financiar las actividades de producción de las empresas (Rivera y Bernal, 2018).

Con el paso del tiempo, el crédito según Montaña (2019), ha permitido que las personas adquieran bienes o servicios, invertir en bienes raíces o iniciar un negocio, al igual que un préstamo es útil para solventar una emergencia personal o familiar ayudando a cubrir gastos imprevistos; desde que se adquiere el crédito se comienza a generar un historial

crediticio donde se ve reflejado el comportamiento de los pagos y la información financiera que se registra en los informes.

1.3 Tarjeta de crédito

1.3.1. Origen de la tarjeta de crédito

Al final de la década de los 50, los emisores de las tarjetas de crédito crearon la Sears Car en Estados Unidos que fueron utilizados en los establecimientos mercantiles para realizar compras e incluso operaciones financieras, esto produjo una expansión internacional por los bancos norteamericanos que emitieron estas tarjetas sin alguna solicitud previa, por consecuencia el abuso de los bancos ocasiono problemas hacia los usuarios porque se negaron a acceder los cargos por no haber solicitado la tarjeta (Parra, 2021).

Luego de que lanzaron la primera tarjeta de crédito American express en el año 1954 según Cevallos y Serrano (2019), se empezó a operar la tarjeta Diners Club en España en alianza con BankAmericard e implementada en el Banco Bilbao como método de pago alternativo.

Conforme, a la evolución la tecnología de las tarjetas de crédito a partir de la década 1960 por medio del Ingeniero Forrest Parry, que le atribuye la colocación de cinta magnética en el reverso de la tarjeta, funcionando como método de pago para que los consumidores puedan ubicar toda su información del titular y así evitar alteración en la información (Montalvo y Blancos, 2019).

Para el año de 1980, las tarjetas de cartón como lo manifiestan Cabrera y Párraga (2018), fueron sustituidas por el plástico, introduciendo a la VISA en las corporaciones, para si extenderse en la vida cotidiana de las personas y se mantiene como el primer método favorito de pago.

En Francia, para el año 1984, los microprocesadores a las tarjetas de crédito y débito en la que consta un PIN, número de identificación y otras protecciones adicionales, luego los otros países desarrollaron su propio sistema, pero la única dificultad era, movilizarse de un país a otro ya que la tarjeta debía pasar por un lector en lugar de un chip (Espinoza, 2018).

Por consiguiente, los bancos norteamericanos a consideración de Jiménez y Andrade (2021), implementaron un programa de tarjetas de crédito en el Bank of American que se extendió por California, fue así como crece esta aplicación formando una organización de intercambio denominada Interbank, para luego ser denominado VISA, este sistema fue introducido por Bancard en Chile y posteriormente es introducido este tipo de producto en el Ecuador, en la cual, es autorizado por la Superintendencia de Bancos y que permite operar estas tarjetas de crédito, siendo la primera tarjeta de crédito autorizada la denominada Diners Club.

El fundador de Diners Club, Frank Mc Namara como lo argumenta Rodríguez (2020), emitió la primera tarjeta, cuando la empresa Western Unión dió ventaja a sus clientes más selectos, al principio estaba pensada para ser usada como medio de pago en restaurantes, a su vez, Diner's Club se llevaba una pequeña comisión por la transacción, pero los titulares de la tarjeta debían pagar la totalidad de la factura cada mes a Diner's Club.

En su primer año Diner's Club llegó a tener 10.000 socios y solo contaba con 28 restaurantes y dos hoteles quienes aceptaban su clientela, conforme las tarjetas bancarias empezaron a circular, los primeros en obtenerla fueron los transportistas de mercancía, cuyo objetivo era sustituir gran cantidad de efectivo (Ruiz, 2022).

Como lo menciona Espinoza (2020), La introducción de la tarjeta bancaria de crédito representa simplemente el último paso en la evolución del intercambio de valores, dado que cumple con las tres funciones principales, el ser un intermediador financiero, transferir fondos y un instrumento de créditos, en base a los aspectos de seguridad esta contribuye a llenar la función de custodia de valores.

1.3.2. Características de la tarjeta de crédito

La característica principal de las tarjetas de crédito es la capacidad que le otorgan a su titular para realizar pagos incluso cuando no dispone de fondos en su cuenta en ese momento o prefiere no utilizarlos. Sin embargo, hay ciertas particularidades específicas que se describen a continuación:

1.3.2.1. Costo anual total. Cada tarjeta de crédito implica un costo representado por un porcentaje que engloba la tasa de interés, seguros y comisiones. A medida que este porcentaje aumenta, también lo hace el costo asociado a la tarjeta (Cuentas et al, 2019).

1.3.2.2. Interés efectivo anual. Según Alva y Chilón (2020), la tasa de interés efectivo anual representa el porcentaje que la entidad financiera cobra por el crédito, y cuanto menor sea este porcentaje, menos se cobrará. Al realizar compras con tarjeta de crédito, es esencial considerar la capacidad de pago para el próximo mes y en las cuotas subsiguientes.

1.3.2.3. Requisitos solicitados. Las instituciones financieras establecen requisitos particulares que varían según el tipo de tarjeta, tales como ingresos mínimos, tipo de empleo, historial crediticio o productos financieros previos. La obtención de la tarjeta puede depender de cumplir con algunos de estos requisitos. (Ortega et al, 2020).

1.3.2.4. Cobertura. Algunas tarjetas según Serrano (2018), solo son válidas en el ámbito nacional, por lo que se debe tener esto en cuenta si se va a necesitar en el extranjero.

1.3.2.5. Comisiones. Las instituciones financieras aplican un cargo, ya sea en forma de un monto fijo o un porcentaje, en intervalos regulares. Es crucial considerar este aspecto, ya que varía según el tipo de tarjeta y la entidad financiera correspondiente. (Vásquez, 2019).

1.3.2.6. Límite de crédito. El límite o monto máximo que puede ser prestado, según lo indicado por Sánchez y Pérez (2019), constituye una de las características fundamentales de la tarjeta de crédito, y su asignación se basa en los niveles de ingresos y la historia crediticia del titular.

1.3.2.7. Cuota de manejo. Estas tarifas se aplican por el uso de la tarjeta de crédito, pudiendo realizarse los cargos de manera mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual. Una vez más, la cuantía de estos cargos está sujeta al tipo de tarjeta y a la entidad financiera correspondiente (Bermeo et al, 2019).

1.3.2.8. Otras comisiones. Según Arango y Cardona (2019), aunque a menudo se subestiman, las comisiones pueden incrementar significativamente el monto total de la factura. Estas tarifas se derivan de diversos servicios, como la obtención de efectivo mediante un cajero automático, la consulta de saldo o la reposición de la tarjeta en caso de pérdida o robo. La idea es que cuanto menores sean estas comisiones o más económicas resulten, mejor será la situación para el titular.

1.3.2.9. Seguros. Algunas entidades financieras de acuerdo con García (2018), Ofrecen seguros incorporados en sus tarjetas de crédito, que pueden abarcar desde la protección de las compras contra robos hasta seguros de viaje, de salud o para el equipaje.

1.3.2.10. Promociones. Ciertas marcas de tarjetas de crédito establecen acuerdos con diversos establecimientos, donde frecuentemente ofrecen ofertas o descuentos, ya sea en restaurantes o estaciones de servicio. (Sanguña, 2018).

1.3.3. Funciones de la tarjeta de crédito

1.3.3.1. Permite financiar las compras. Las tarjetas de crédito de acuerdo con Espinoza (2020), Resultan beneficiosas al realizar compras de artículos costosos que, de otra manera, requerirían un considerable periodo de ahorro antes de poder adquirirse. Estas adquisiciones suelen ser menos frecuentes pero significativas, marcando un cambio significativo en la calidad de vida o en el ámbito empresarial.

1.3.3.2. Sirve para aprovechar los beneficios especiales para el cliente. Las tarjetas de crédito también ofrecen la posibilidad de ahorrar dinero o facilitar los pagos a través de promociones, descuentos y plazos sin intereses en diversas categorías de establecimientos, como bienestar, restaurantes, hoteles, automóviles, artículos para el hogar, entre otros. Dependiendo del momento, se pueden encontrar opciones atractivas para períodos como vacaciones, regreso a clases, Navidad, así como para realizar viajes, cuidar la salud, realizar compras en tiendas de moda o disfrutar de los mejores restaurantes (Caiza y Flores, 2022).

1.3.3.3. Permite enfrentas emergencias e imprevistos. Las crisis y situaciones imprevistas no avisan, simplemente se presentan. Por este motivo, es prudente disponer de una tarjeta de crédito, ya que, de acuerdo con Décaro et al. (2020), esta puede funcionar como un respaldo para emergencias. En ausencia de alternativas, las tarjetas de crédito se convierten en un salvador financiero, permitiendo hacer frente a gastos considerables en situaciones de urgencia.

1.3.3.4. Se emplea para construir un historial crediticio. Además, es posible emplear las tarjetas de crédito para establecer un historial crediticio. Al ser constante en el pago de los consumos diferidos o inmediatos, y al cumplir con las fechas límite de pago, se está demostrando a las instituciones financieras que se es un deudor confiable y que se cumplen con responsabilidad las obligaciones financieras (Cevallos y Ormaza, 2021).

En cambio, si se muestra falta de responsabilidad con las deudas, se presentan retrasos en los pagos o no se pueden asumir los montos pendientes, se está evidenciando que la capacidad de ser un deudor confiable no es tan sólida. Por lo tanto, la evaluación del historial crediticio no será tan positiva.

1.3.3.5. Sirve para cubrir los gastos de viajes. Las tarjetas de crédito como lo señalan Felix et al (2021), Resultan sumamente prácticas cuando una persona se embarca en un viaje, ya que el dinero estará disponible constantemente sin la necesidad de llevar consigo grandes sumas que generen inquietud y preocupación. Además, la mayoría de las tarjetas son aceptadas en el extranjero sin complicaciones.

1.3.3.6. Se utiliza para comprar por internet y a distancia. A través de la tarjeta de crédito, es posible realizar compras en línea de manera sencilla, rápida y conveniente, eliminando la necesidad de desplazarse a las tiendas o esperar un viaje para adquirir lo deseado. Además, numerosas tiendas físicas nacionales están incursionando en la venta en línea, proporcionando descuentos y ofertas atractivas que se pueden aprovechar al máximo (Alvarado y Vergara, 2018)

1.3.4. Ventaja de las tarjetas de crédito

1.3.4.1. Facilidad de pagos. Una tarjeta de crédito a consideración de Pairazamán (2019), Facilita la planificación de gastos considerables, independientemente de la capacidad para realizar pagos en efectivo. La conveniencia del pago a plazos suele depender de la situación del consumidor, y a pesar de los intereses, puede resultar más ventajoso. Incluso si se cuenta con la capacidad de efectuar un pago único, optar por el pago diferido permite adquirir bienes y servicios sin afectar significativamente el presupuesto mensual o anual del cliente.

1.3.4.2. Seguridad. En caso de extravío de la tarjeta de crédito, simplemente se debe cancelar la tarjeta, y se considera que no hay una pérdida significativa. En la mayoría de las situaciones, no se exige asumir la responsabilidad por gastos no autorizados, siempre y cuando se informe de inmediato sobre el robo de la tarjeta y se proceda a su cancelación (Forero y Neme, 2021).

1.3.4.3. Control de gastos. De acuerdo con Cevallos y Ayala (2019), una ventaja significativa de la tarjeta de crédito radica en que sus transacciones quedan registradas en el estado de cuenta. Esto simplifica el control del presupuesto, ya que el cliente puede tener certeza sobre en qué se está gastando su dinero. En contraste, con el efectivo es más fácil perder el rastro de las compras y los gastos, a menos que se conserven todas las facturas y se lleve un registro detallado.

1.3.5. Clases de tarjetas de crédito

1.3.5.1. Tarjetas de crédito gratuitas. Son tarjetas de crédito que el banco proporciona a sus clientes sin imponer ningún tipo de comisión. Esta situación se presenta como una ventaja significativa, considerando que comúnmente las tarjetas de crédito suelen estar asociadas a comisiones por concepto de mantenimiento, emisión, renovación y cancelación (Caballero et al, 2021).

Por tal motivo numerosos bancos han decidido proporcionar estos productos financieros de manera gratuita radica en su intención de intensificar la competencia entre las entidades bancarias, lograr distinción y generar lealtad por parte de sus clientes.

1.3.5.2. Tarjetas de crédito Online. Según la perspectiva de Concha et al. (2018), estas tarjetas están experimentando una creciente demanda. La razón principal radica en la conveniencia y rapidez que ofrecen al poder ser solicitadas desde la comodidad del hogar, sin necesidad de acudir físicamente a un banco o entidad financiera.

Por lo general, los documentos necesarios se envían a través de correo electrónico o mensajería instantánea para que la entidad pueda verificar la información del solicitante. Posteriormente, una vez confirmados los datos, la tarjeta de crédito virtual se envía al domicilio proporcionado.

1.3.5.3. Tarjetas de crédito personalizadas. Este tipo de tarjetas requieren que la persona se dirija a su banco para solicitarlas, ya que es algo que suele ser más fácilmente recordado. Si existe satisfacción con el servicio ofrecido por la entidad emisora, puede ser una elección acertada (García y González, 2020).

Adicionalmente, ser cliente puede resultar beneficioso al momento de negociar las condiciones. Los bancos tienden a ser más flexibles cuando se trata de personas que tienen la nómina domiciliada en la entidad o cuentan con alguna cuenta abierta.

1.3.5.4. Tarjetas de crédito según el emisor. A pesar de que obtengamos tarjetas de crédito a través de una institución financiera, el emisor de dichas tarjetas proviene de fuentes externas. Por lo general, hay tres emisores principales: Visa, MasterCard y American Express (Sánchez y Pérez, 2019)

1.3.5.5. Tarjetas de crédito según el tipo de pago. Citando a Pineda (2020), una motivación para desear una tarjeta de crédito es la capacidad de efectuar compras sin contar con el dinero necesario en ese instante. Se pueden identificar dos categorías de tarjetas de crédito.:

- **Tarjetas de pago único:** En esta situación, se requiere reembolsar el monto gastado en una sola transacción, en la fecha preestablecida. En otras palabras, es necesario devolver el 100% del total utilizado en un solo pago, sin la posibilidad de fraccionar la cantidad.
- **Tarjetas de pagos aplazados:** En cambio, en el caso de estas tarjetas de crédito, se establece una cuota mensual que el cliente debe abonar para reembolsar el monto gastado.

1.3.6. Emisores de las tarjetas de crédito

Los emisores de las tarjetas de crédito se encuentran en las franquicias y el banco; son compañías que funcionan dentro como fuera del país permitiendo un manejo en la tecnología para hacer uso de esta; sin embargo, las entidades bancarias autorizan este préstamo (Vela Y Santillán, 2022)

De esa forma, los bancos de acuerdo a Delgado (2020), pueden emitir tarjetas de más de una franquicia entre las que se encuentran créditos rotativos, conocidas como la Visa y MasterCard, ambas redes gestionadas por el propio banco emitido, al ser dos instituciones diferentes, la franquicia al igual que el banco su objetivo es trabajar en grupo para crear y administrar la tarjeta de crédito; en este sentido, hay casos como es Discover una tarjeta de crédito emitida en Estados Unidos se procesa a través de Discover Network (Arias et al, 2022).

La primera relevancia dentro la emisión de las tarjetas de crédito es que se encuentra supervisado por el Banco Central del Ecuador impulsado por el proceso de interoperabilidad que permite que cualquier dispositivo electrónico en el establecimiento acceda la tarjeta de crédito y débito (Superintendencia de Bancos, 2018)

Además, como lo señalan Miranda y Torres (2018)., si existe inconvenientes durante el proceso de pago ya sea con la tarjeta de crédito o débito, el usuario deberá acercarse a reclamar en la entidad financiera emitida y debidamente autorizadas por los organismos de control.

1.3.7. Sistema de pago

El funcionamiento y la evolución de los sistemas de pago en el desarrollo del sistema financiero permite que sea seguro y eficiente, dando paso al flujo normal del dinero, para el periodo de 2010 al 2018 su evolución aumentó y su monto canalizado fue de 1,2 veces el monto por medio de pago electrónicos (Alvarado y Vergara, 2018).

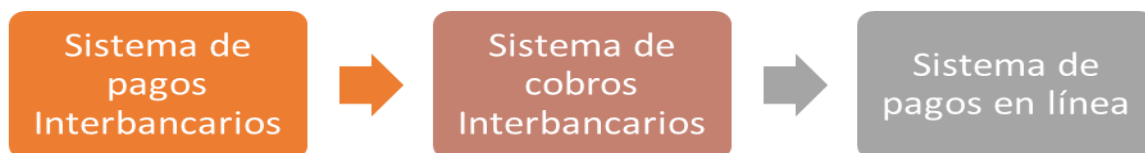
Chasy et al (2021), señalan que, en el Ecuador, el sistema nacional de pagos incluye el Sistema Central de Pagos (SCP) administrado por el Banco Central del Ecuador (BCE) y los Sistemas Auxiliares de Pago gestionados por entidades privadas. Además, el BCE desempeña el papel de compensador y liquidador de recursos en el sistema central de pagos, así como liquidador de los recursos provenientes de los sistemas auxiliares de pagos.

El mecanismo de pago de las tarjetas de crédito (representado en la figura 1) constituye un conjunto de herramientas, procesos y normativas destinados a la transferencia de fondos entre dos o más partes. Este sistema de pago, por ejemplo, se emplea en el

comercio electrónico, facilitando la actividad entre el comprador y el vendedor para la adquisición de productos o servicios mediante transacciones electrónicas (Palomino, 2019).

Figura 1

Sistema de pago en las tarjetas de crédito

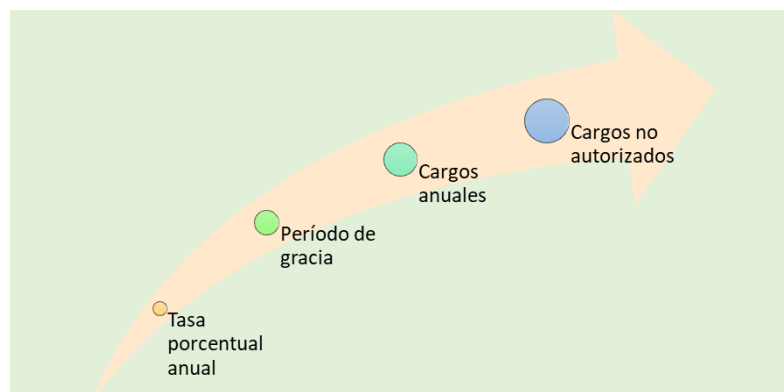


1.3.8. Tasa de interés, cuota y fecha de corte en las tarjetas de crédito

Gutiérrez et al (2018), indican que los intereses generados por el uso de la tarjeta de crédito se determinan según el saldo pendiente en la tarjeta; el porcentaje a pagar mensualmente representa el préstamo realizado al banco al optar por comprar a crédito.

De igual manera, la cuota o pago mínimo constituye un cálculo efectuado por el banco para establecer la cantidad que debe ser abonada según los gastos realizados con la tarjeta, con el propósito de mantener la salud del crédito. Se aconseja a los usuarios evitar depender del pago mínimo, ya que esto podría resultar en años de demora para saldar la deuda total (Villagomez, 2018).

En lo que se refiere a la fecha de corte de acuerdo con García y Acuña (2020), El banco establece una fecha de corte, en la cual se evalúan tanto el interés acumulado como la cuota mínima correspondiente a los gastos efectuados durante ese período. Estos montos son registrados en el estado de cuenta, que incluye el saldo acumulado hasta dicha fecha.

Figura 2*Tarjetas de crédito y débito*

1.4 Comportamiento de los tarjetahabientes en la ciudad de Loja

Diversas instituciones financieras en la ciudad de Loja, como el Banco de Loja, Banco de Guayaquil, Banco Pichincha, Banco Internacional, Banco Solidario, Produbanco, Banco de Machala, Banco Bolivariano, Banco del Austro, Mutualista Pichincha, entre otras, ofrecen tarjetas de crédito.

En Loja, según Morocho (2019), no es posible determinar la fecha exacta de introducción de las tarjetas de crédito como métodos de pago alternativos. No obstante, se evidencia que, con el transcurso del tiempo, este instrumento financiero ha ganado popularidad en los establecimientos comerciales. Este aumento en la utilización se atribuye a la presencia creciente de nuevas cadenas empresariales y centros comerciales.

Se puede mencionar que el uso de las tarjetas de crédito en Loja ha crecido Debido al aumento de empresas, respaldado por el SRI e IESS, se registró un total de 27,000 empresas en 2016, y para 2017, esta cifra ascendió a 27,853, reflejando un aumento del 3.16% en entidades. Este crecimiento ha influido en los hábitos de consumo de la población de Loja, haciendo necesario la adopción de un método de pago adicional al efectivo para satisfacer nuevas necesidades. Por esta razón, la tarjeta de crédito se ha convertido en un instrumento cada vez más utilizado para realizar transacciones comerciales cotidianas por parte de los consumidores lojanos (Criollo, 2016).

Collaguazo et al (2022), Se señala que en el sector del consumo en la ciudad de Loja, la atención ha mejorado con un aumento en la disponibilidad de dispositivos P.O.S. (Point of Sale) y una expansión similar en la cantidad de cajeros automáticos. En la provincia de Loja, el uso de tarjetas de crédito experimentó un modesto crecimiento del 0.65% entre 2015 y 2016. Con el paso del tiempo, se ha observado un aumento significativo, con un crecimiento del 13.57% entre 2016 y 2017. Finalmente, durante el período de 2018, se registró un crecimiento del 7.99% en comparación con el año anterior, 2017.

En contraste, según la Superintendencia de Bancos (2019), se ha registrado un aumento del 7.2% en la cantidad de tarjetas al comparar las cifras entre 2015 y 2018. En la provincia de Loja, en los últimos 4 años, se observa un monto de \$55,430,088.00 en 2015. Sin embargo, en el año siguiente, el saldo experimenta una disminución del 2.69%, a pesar de que el Presidente de la República, Rafael Correa, instó en enero de 2016 a utilizar más la tarjeta de crédito para cubrir los gastos, argumentando que el país se encontraba en un nivel diferente.

En 2017, el saldo experimentó un aumento positivo del 14.29%, y en el último año, las tarjetas continuaron siendo bien recibidas, demostrando un incremento del 22.37%. Al analizar todo el período, se observa un aumento significativo en el saldo total desde 2015 hasta 2018, con un porcentaje del 10.82%, considerando la depreciación del dinero (Diario La Hora, 2021).

Capítulo dos

Unidad de análisis

2.1. Antecedentes e historia

En la ciudad de Loja, de acuerdo con Quezada (2017), se ha podido evidenciar que, en relación con el consumo de las tarjetas de crédito, Las mujeres muestran un menor uso de este método de pago en comparación con los hombres durante sus procesos de compra. Cada individuo posee más de dos tarjetas de crédito, siendo una de ellas emitida por VISA. Aproximadamente el 60% de los encuestados mantiene niveles de gastos que consideran óptimos, ubicando alrededor del 40% de sus ingresos, incluyendo deudas en general. Según Malla et al. (2022), un 13% de la población se sitúa en un umbral de riesgo elevado, destinando la totalidad de sus ingresos al pago de deudas, lo que los coloca en niveles de sobreendeudamiento general, aunque este no se origina necesariamente por el uso de tarjetas de crédito. Estos datos se derivan de las encuestas realizadas.

Aquellos individuos que destinan más de sus ingresos para pagar sus consumos se caracterizan por ser solicitantes frecuentes de créditos, con el propósito de saldar sus obligaciones adquiridas mediante tarjetas de crédito (Felix et al., 2021). Es relevante señalar que aquellos con ingresos más altos tienden a tener niveles de gasto superiores, en contraste con aquellos cuyos ingresos son más bajos. Es destacable que los residentes de Loja prefieren utilizar otros tipos de crédito, como planes acumulativos o descuentos a rol, factores que realmente inciden en los niveles de deuda general de la población, pudiendo dar lugar a situaciones de sobreendeudamiento.

En este contexto, según Riera (2018), el empleo de la tarjeta de crédito Cuota fácil en el mercado de Loja es relativamente reciente, ya que esta opción se introdujo en la ciudad desde el año 2004, orientándose hacia la población de clases media y baja. Es importante señalar que la promoción, publicidad y comercialización de esta tarjeta se ha intensificado de manera más significativa en los últimos años.

Al respecto, Malla et al (2022), indican que en Loja, la población joven, especialmente aquellos con edades comprendidas entre 22 y 41 años, es la que más utiliza la tarjeta de

crédito, familiarizándose con este método de pago. Este grupo demográfico tiene una comprensión clara de cómo funciona la tarjeta. En contraste, la población mayor, es decir, aquellos con edades superiores a 42 años, muestra un menor interés en formar parte de este nuevo sistema, ya que argumentan no estar habituados a su uso.

Aquellos que emplean la tarjeta como método de pago la eligen en un 60% para sufragar gastos relacionados con alimentación y vestimenta, y el 19% para cuestiones de salud. De este modo, se evidencia que los usuarios centran sus usos en satisfacer necesidades básicas dentro de su presupuesto mensual. En relación con los plazos de pago, el 83% de los poseedores de la tarjeta Cuota Fácil opta por diferir sus compras a periodos de 6 y 9 meses, ya que prefieren realizar adquisiciones a corto plazo con el objetivo de saldar sus deudas de forma inmediata, permitiéndoles así mayores posibilidades de seguir adquiriendo productos o servicios (Márquez, 2020).

En esta situación, Ávila et al. (2020), indican que, debido a la limitación de recursos económicos que experimentan algunas familias en Loja, estas recurren a sus tarjetas para efectuar pagos, siendo un 32% destinado a la compra de gasolina, mientras que el 29% la utiliza para adquirir electrodomésticos. Esta elección se debe a la facilidad de obtener estos productos mediante el uso de la tarjeta, evitando así el proceso requerido para acceder a créditos directos con los establecimientos.

El 92% de los titulares de tarjetas en Loja llevan a cabo retiros de efectivo mensuales con el propósito de cubrir gastos imprevistos dentro de su presupuesto familiar. En cuanto al consumo promedio mensual a través de Cuota Fácil, el 37% realiza transacciones en un rango de 50 a 200 dólares, ya sea mediante crédito corriente o diferido. Además, el 42% de los titulares de tarjetas consideran que los costos financieros, especialmente los intereses por mora y los gastos de cobranza asociados a Unibanco, son elevados (Machado, 2021).

La adopción de tarjetas de crédito como método de pago en los establecimientos comerciales ha experimentado un aumento considerable en los últimos seis años, según la evaluación de Pérez (2021). Esto se debe a la necesidad de los comercios de adaptarse a las demandas de los consumidores. La tarjeta VISA destaca como la más ampliamente

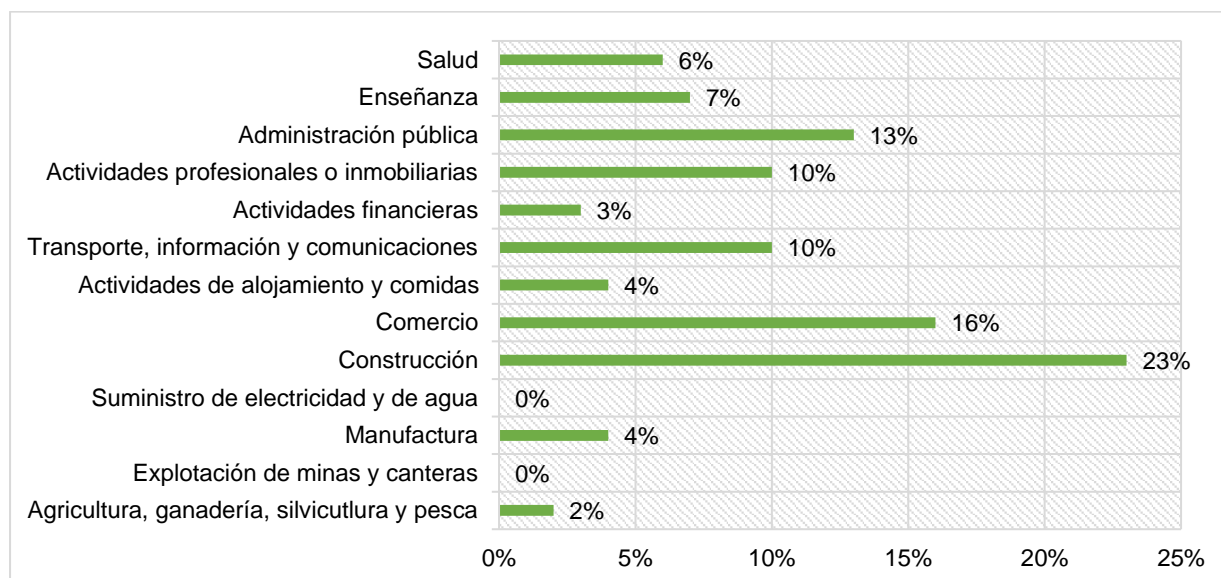
aceptada en el mercado lojano, representando el 88% de la participación total. En cuanto a las transacciones mensuales realizadas con tarjetas de crédito en los establecimientos comerciales, el 20% de estas se efectúan con Cuota Fácil.

2.2. Principales actividades económicas

Conforme se presenta en la figura 3, las ocupaciones más destacadas entre la población económicamente activa de Loja son: la construcción, que constituye el 23%, seguida por el comercio con un 16%. A continuación, se encuentran la administración pública con el 13%, las actividades profesionales o inmobiliarias con el 10%, y las actividades de transporte, información y comunicaciones, también con el 10%. Vale la pena señalar que, después de la pandemia, el uso intensificado de la tecnología ha influido en un aumento de la demanda de servicios de telefonía móvil e internet por parte de los habitantes de la ciudad de Loja.

Figura 3

Principales actividades económicas de la ciudad de Loja



Nota. Esta figura expone las principales actividades económicas de la ciudad de Loja. **Tomado:** Municipio de Loja (2020)

No obstante, los datos que se reflejan en la figura 3, también indican que en la ciudad de Loja, es donde se concentra la mayor cantidad de negocios dedicados a la construcción de edificaciones y viviendas, y de comercio al por menor, mientras que en la zona rural se

agrupa la mayor cantidad de productores agrícolas y ganaderos, que si bien su producción es de consumo local y particularmente para el abastecimiento de los mercados de la ciudad de Loja.

2.3. Estructura del sistema financiero local

La estructura del sistema financiero local se compone de la banca privada, el cooperativismo, el mutualismo y la banca pública que se detalla a continuación.

2.3.1. Banca privada

Son entidades financieras de carácter privado que llevan a cabo labores de recolección y provisión de recursos, con el objetivo de obtener ganancias mediante la diferencia entre las tasas de interés activas y pasiva (Jaramillo y Cárdenas, 2019).

Este sector de actividad básica de acuerdo con Estévez y Clivillé (2019), es el de más rápido crecimiento; ha propiciado la expansión de la banca privada en muchos casos como filiales de la Banca Comercial, el despliegue de la Banca Privada tuvo lugar al terminar la década de los 80, según información obtenida de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador. Su misión es ofrecer a los clientes soluciones financieras viables a través de un servicio de alta calidad, y su objetivo es ofrecer servicios y productos financieros dirigidos a un servicio más personalizado y eficiente, para satisfacer sus múltiples necesidades y metas.

Entre los principales bancos privados que funcionan en la ciudad de Loja, se encuentran.

- Banco de Loja
- Banco Internacional
- Banco Bolivariano
- Banco de Machala
- Banco de Guayaquil
- Banco del Austro
- Banco Solidario
- Banco Pichincha

- Agencia Banco de Loja
- Punto BB Banco Bolivariano
- Banco de Loja Agencia UTPL
- Banco Desarrollo
- Banco Solidario
- Banco del Pacífico
- Banco General Rumiñahui
- Banco del Estado

2.3.2. Banca pública

La banca pública busca generar mecanismos, incentivos e instrumentos para aumentar las colocaciones de crédito especialmente al sector rural, para satisfacer las necesidades de los clientes y garantizar un servicio de calidad. Esta se orienta a ir más allá del control de los gastos administrativos de las instituciones financieras públicas, tiene una visión integral de la situación económica del país, ha emitido de mejor manera el proceso de aprobación y seguimiento de los presupuestos de la banca pública, en base a un mejor conocimiento de los objetivos y el rol que cumple cada banco público en el proceso de desarrollo económico y social del País (García, 2018).

La banca pública, de acuerdo con la definición de Ramírez y Herrera (2019), engloba las instituciones establecidas por el gobierno federal con la finalidad de satisfacer las necesidades crediticias de ciertas actividades consideradas fundamentales para el desarrollo económico de un país. Se trata de un conjunto de entidades financieras en las cuales el Estado u otra entidad gubernamental ejerce control político y accionarial. Entre los principales bancos públicos presentes en la ciudad de Loja, se destacan los siguientes:

- Banco de Desarrollo (BanEcuador)
- Banco General Rumiñahui
- Banco del Pacífico
- Banco del Estado

2.3.3. Cooperativismo

El cooperativismo constituye un instrumento positivo para el desarrollo económico y social de los pueblos constituyéndose en un factor importante para la realización de programas de mejoramiento social de nuestro País. El sistema cooperativo no se basa en un espíritu de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo a través de una empresa (González y Melo, 2021)

La legislación cooperativista como lo argumentan Morales (2018), se rige por principios de derecho social pues se trata de auspiciar a un sector productivo que a su vez busca promover el desarrollo del hombre y su integración en unidades de trabajo y producción. El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

Son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o personas jurídicas que, sin perseguir finalidad de lucro, realizan actividades o trabajo de beneficio social o colectivo (Reyes et al, 2018), las cooperativas que funcionan actualmente en la ciudad de Loja son:

- “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Cacpe Loja Ltda”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Limitada”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Limitada”.
- “Cooperativa de Ahorro Y Crédito 29 de octubre Ltda”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Limitada”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Limitada”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Crea Limitada”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Padre Julián Lorente Ltda”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Cacpe Zamora Chinchipe Ltda”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Loja - Cacel Ltda”.

- “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Sebastián”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIAMIGO”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Cariamanga”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cristo Rey”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPFILZ”.
- “Cooperativa de Ahorro y Crédito FORTUNA”.
- “Cooperativa de Ahorro COOPMEGO Agencia IV Centenario”.
- “Cooperativa La Mercede Ltda”.

2.3.4. Mutualismo

Las mutualistas, según la perspectiva de Gavilanes (2022), son entidades cuya función principal radica en la obtención de fondos del público, destinados a financiar proyectos de vivienda, construcción y el bienestar social de sus afiliados, lo cual debe reflejarse en la composición de sus activos.

El Subsistema de mutualistas es el más pequeño del Sistema Financiero Ecuatoriano, tanto en número de entidades, como en tamaño de activos, representando el 2.90% del total del sistema (Jaramillo y Cárdenas, 2019). En la ciudad de Loja, la única entidad financiera que funciona en el ámbito de mutualismo es la Mutualista Pichincha.

2.4. Comportamiento de las tarjetas de crédito

En el Ecuador según Equifax Ecuador (2022), Alrededor de 5,7 millones de tarjetas de crédito están en circulación, siendo utilizadas por aproximadamente 2,6 millones de individuos. Dentro de este grupo, el 48% (1,3 millones) posee únicamente una tarjeta de crédito; 608 mil personas, equivalente al 22,8%, tienen dos tarjetas; y alrededor de 758 mil, representando el 28,4% de los titulares de tarjetas, cuentan con 3 o más medios plásticos de pago.

El titular promedio de tarjeta de crédito en Ecuador corresponde a un individuo de sexo masculino, con una edad situada entre los 35 y 49 años, estado civil soltero, residente en

Pichincha, Guayas o Manabí, y con un límite de crédito promedio de 4.000 dólares. Estos resultados se derivan de un estudio publicado por Equifax Ecuador, una empresa especializada en servicios de buró de crédito, Big Data y Analítica, que examina datos relativos al mercado de tarjetas de crédito en el país (Vela y Santillán, 2022).

Hasta noviembre de 2021 como lo manifiestan Bambino y Morales (2022), Se registraron alrededor de 2,6 millones de titulares de tarjetas que hacen uso de las 5,7 millones de tarjetas actualmente en circulación en el país. Esto implica un aumento del 27% en comparación con la cantidad de tarjetas que estaban en circulación hasta noviembre de 2020 (4,8 millones), y un incremento del 19% en el número de usuarios de este medio de pago (2,04 millones hasta noviembre del año anterior).

Entre los titulares de tarjetas registrados en 2021, 1,3 millones tienen en su posesión una tarjeta; alrededor de 608 mil individuos son dueños de dos tarjetas; 330 mil cuentan con tres de estos medios de pago; aproximadamente 189 mil gestionan cuatro tarjetas; y 235 mil personas tienen en su poder cinco o más tarjeta (Arias et al., 2022).

Con respecto a los distintos grupos etarios, según Chasy et al (2022), se señala que más de 1.04 millones de individuos en Ecuador que tienen tarjetas de crédito pertenecen al rango de edad de 35 a 49 años, lo que representa el 38,9% del total de usuarios. A continuación, están aquellos con edades comprendidas entre 25 y 34 años, constituyendo el 26% (más de 697 mil personas); mientras que unos 547 individuos, equivalente al 21%, tienen edades entre 50 y 69 años. Por otro lado, los adultos mayores (de 65 años en adelante) constituyen el 7% de este grupo (186 mil individuos); y, por último, la generación de 18 a 24 años (con más de 62 mil personas) representa el 2% de la distribución.

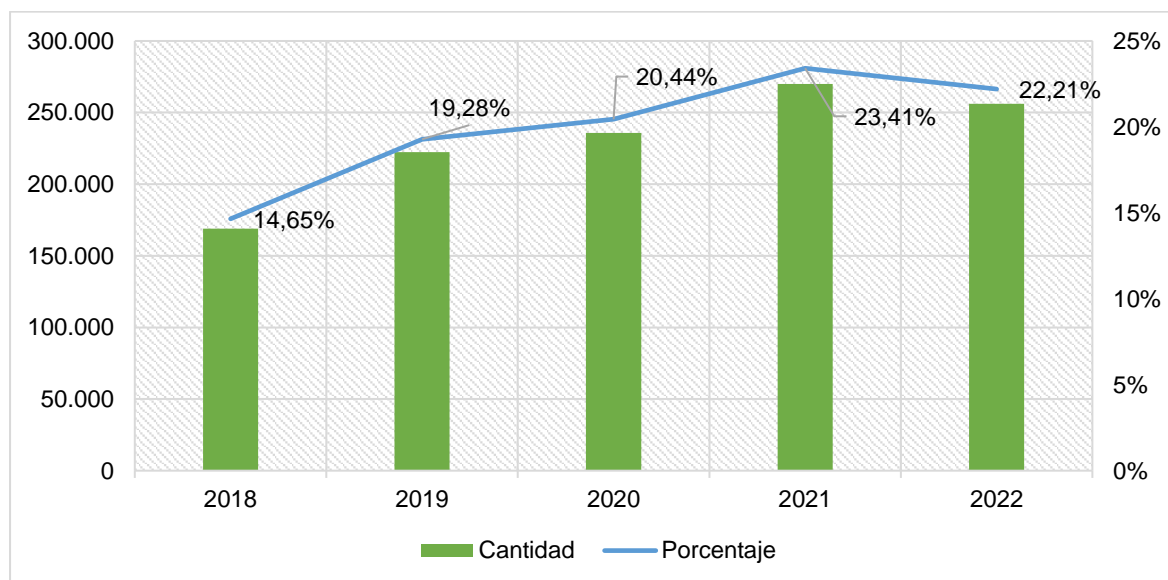
En lo que respecta a la distribución por provincias, en donde se encuentra la mayor cantidad de individuos con tarjetas de crédito, Pichincha encabeza la lista con alrededor de 758 mil personas; le sigue Guayas con aproximadamente 722 mil; Manabí cuenta con más de 194 mil individuos; Azuay posee cerca de 158 mil; y El Oro alberga un poco más de 113

mil tarjetahabientes. En contraste, Galápagos y las provincias de la Amazonía (Napo, Zamora Chinchipe, Pastaza, Orellana, Morona y Sucumbíos) son las que concentran menos personas con acceso a este medio de pago; Estas siete provincias en conjunto suman alrededor de 74 mil individuos, cifra que prácticamente equipara la cantidad de tarjetahabientes presentes en la provincia de Loja, la cual cuenta con 68 mil usuarios. En cuanto al estado civil de las personas que optan por este medio de pago, el 47,7 % son solteros, el 39,5 % están casados y el 12,6 % se reparte entre otros estados civiles (Caiza y Flores, 2022).

Dentro de este enfoque, en la figura 4, se puede apreciar el comportamiento que ha tenido el uso de las tarjetas de crédito en el Ecuador, siendo así que desde el año 2018 con el 14.65%, había mantenido un aumento progresivo, alcanzado el 23.41% en 2021, logrando un incremento del 2.92%, no obstante, al finalizar el año 2022, se redujo al 22.21%, mostrando una disminución del 1.20%.

Figura 4

Comportamiento de tarjetas de créditos usadas en Ecuador



Nota. Esta figura muestra el comportamiento que ha tenido el uso de las tarjetas de crédito en Ecuador en el periodo 2018-2022. **Tomado:** PRIMICIAS (2023)

2.5. Comportamiento de las tarjetas de crédito en Loja

El papel de la tarjeta de crédito en el contexto social de Loja, según lo indicado por Mero y Montoya (2022), se observa más frecuentemente entre individuos con ingresos

mensuales estables, un sólido historial crediticio y un nivel educativo medio-alto. De este modo, se ha convertido en una opción de financiamiento accesible, ya sea por su sencillez de obtención o su facilidad de uso.

Asimismo, se ha observado un aumento significativo de empresas que ofrecen la opción de P.O.S., dispositivos similares a los cajeros automáticos, tanto para adquisición como para venta (Malla et al, 2022).

En el ámbito financiero, PaimentMedia (2022) Indica que hay un total de 54,255 tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, siendo la marca Visa la pionera en este ámbito. Este aumento constante se atribuye a la expansión de los puntos de venta y cajeros que cada año se extienden por toda la ciudad de Loja. Además, cada entidad financiera cuenta con profesionales encargados de realizar publicidad a través de llamadas, mensajes y anuncios en medios televisivos o radiales, resaltando las ventajas y la facilidad de obtener el producto.

Gran parte de la población en Loja ha adoptado el endeudamiento como el principal medio para acceder a productos o servicios deseados, considerando que las tarjetas de crédito son de fácil obtención y han sido bien recibidas. Aquellas personas que las poseen a menudo muestran lagunas en su comprensión sobre cómo manejarlas, ya sea debido a la emoción de tenerlas sin considerar las obligaciones que conllevan, o a la escasa información proporcionada por la entidad emisora durante la venta a través de llamadas telefónicas (Asociación de Bancos del Ecuador, 2022).

Una considerable porción de la población en Loja ha optado por el endeudamiento como el principal recurso para adquirir productos o servicios deseados, dado que las tarjetas de crédito son accesibles y han sido bien aceptadas. Aquellas personas que las tienen a menudo presentan lagunas en su comprensión sobre cómo gestionarlas, ya sea debido a la emoción de poseerlas sin considerar las responsabilidades asociadas, o a la limitada información proporcionada por la entidad emisora durante el proceso de venta a través de llamadas telefónicas.

Capítulo tres

Metodología

En la siguiente parte se expone la metodología del trabajo de investigación, mismo que comprende la descripción del tipo de investigación, el enfoque del estudio, los métodos utilizados, las fuentes y técnicas de recolección de datos, el tratamiento de la información, concluyendo con la población y muestra.

3.1. Tipo de investigación

El estudio desarrollado fue de tipo exploratorio porque se abordó una problemática que no había sido investigada anteriormente, lo que permitió obtener nuevos resultados en relación con el tema estudiado y lograr una mejor precisión con relación a la situación suscitada en un marco superficial.

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación se realizó con la aplicación de un enfoque cuantitativo en vista de que se relacionar cuantitativamente mediante la determinación de estadística probabilística, los factores que influyen en el nivel de morosidad de los tarjetahabientes.

3.3. Métodos

En la elaboración del presente estudio se aplicó el método descriptivo al caracterizar la historia sobre el uso de la tarjeta de crédito en el sistema financiero de Loja, lo factores que influyen en el nivel de cumplimiento de los pagos o en la morosidad, así como las principales actividades económicas de Loja, la estructura de su sistema financiero y los resultados de la encuesta aplicada a las personas mayores de edad que utilizan tarjetas de crédito.

Por otro lado, se utilizó el método analítico en la interpretación y examinación de la información obtenida de las encuestas aplicadas a los 382 habitantes lojanos que utilizan tarjetas de crédito en relación con los objetivos de la presente investigación.

3.4. Fuentes de información

Para el desarrollo del presente estudio se utilizará como principales fuentes de información, las detalladas a continuación:

3.4.1. Primarias

Comprende la base de datos que aportaran información que se relaciona directamente con el objetivo de la investigación, siendo en el presente caso, los habitantes mayores de 18 años que utilizan tarjetas de crédito, los que aportarán datos referentes a los factores que determinan los niveles de morosidad en la ciudad de Loja.

3.4.2. Secundarias

Comprende el conjunto de documentos que permitieron obtener información seleccionada en coherencia al tema investigado y a sus objetivos, para sustentar de forma teórica y bibliográfica, la importancia de llevar a cabo el estudio, estas incluyeron, Artículos, tesis e informes.

3.5. Técnicas

La técnica de investigación empleada se centró en obtener datos numéricos y estadísticos para caracterizar la historia del uso de tarjetas de crédito en Loja, identificar factores de morosidad y analizar la información recopilada en comparación con otros estudios, proporcionando así hallazgos significativos y una comprensión detallada del tema investigado.

Se aplicaron métodos descriptivos y analíticos, utilizando fuentes primarias, como una encuesta dirigida a 382 habitantes mayores de 18 años que utilizan tarjetas de crédito, y fuentes secundarias, como artículos y tesis. El tratamiento de la información se llevó a cabo en Excel 2019, generando tablas de frecuencia y figuras para interpretar los resultados.

3.5.1. Encuesta

La encuesta fue desarrollada mediante la propuesta de una variedad de preguntas cerradas en relación con las variables analizadas en el trabajo investigativo, misma que se dirigió a los habitantes mayores de 18 años que utilizan tarjetas de crédito en la ciudad de Loja para establecer las condiciones que influyen en los niveles de morosidad presentados en el sistema financiero.

3.6. Población y muestra

El universo o población del trabajo investigativo comprendió el total de ciudadanos lojanos que poseen más de 18 años y utilizan tarjetas de crédito, siendo 68000, por lo que, al ser una población demasiado grande, se requiere calcular el tamaño de la muestra, mediante la aplicación de la siguiente fórmula, tomada del libro de (Sierra, 2001).

Datos:

n= Tamaño de la muestra

z= Valor Z crítico 1.96, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza 95%

p= Proporción de la población 0.05

d= 5% = 0.05

q= 1-p (0.05)

N= Tamaño de la población o universo 68.000.

Con respecto a las probabilidades de “p” y “q” se asignó valores de 0.5 a cada una; con la finalidad de maximizar la varianza total, y se obtuvo la máxima dispersión de datos que puedan ocurrir.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 68.000 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (68.000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 382$$

A través de la fórmula aplicada, se determinó que la encuesta será realizada a 382 personas mayores de 18 años que utilizan tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, considerando que el nivel de confianza (Z=1.96), señala un mayor nivel de seguridad para en los resultados obtenidos.

3.7. Tratamiento de información

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada fueron procesados en la Hoja de Cálculo Excel 2019, donde se elaboraron tablas de frecuencia con el uso de la estadística descriptiva, diseñando también las respectivas figuras que muestran la información más representativa, que fue interpretada y analizada en referencia a los objetivos del presente estudio y contrastada con los resultados obtenidos en otras investigaciones.

3.8. Resultados de la encuesta

La presente sección tiene como objetivo presentar de manera clara y concisa los hallazgos más significativos derivados de la encuesta llevada a cabo. A través de un análisis exhaustivo de las respuestas recopiladas, se obtuvieron valiosos hallazgos que proporcionan una comprensión detallada de las percepciones, opiniones y experiencias de los participantes en relación con el tema abordado.

Pregunta 1. Sexo

La tabla 1, presenta la distribución del sexo de los encuestados donde se desglosa la frecuencia y el porcentaje de participación de mujeres y hombres con un total de 381 encuestados validos la información se clasifica de la siguiente manera.

Tabla 1

Resultados pregunta 1

Sexo de los encuestados	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	203	53%
Mujer	178	47%
Total	381	100%

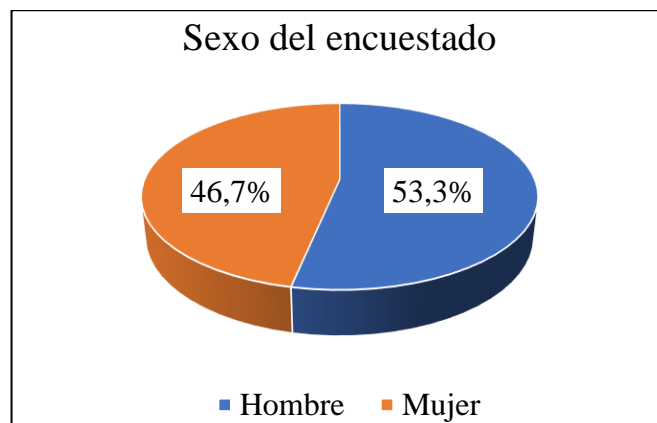
Análisis e interpretación

En la figura 5, se presenta la distribución entre hombres y mujeres en el grupo de encuestados (53% hombres, 47% mujeres) sugiere un posible ambiente inclusivo en el que ambos sexos participan activamente. La interpretación de estos datos destaca la importancia de considerar la diversidad dentro de cada género y cómo esta puede influir en las respuestas y percepciones en contextos específicos, al abordar aspectos particulares de la encuesta, se

puede lograr una comprensión más precisa de cómo las experiencias de hombres y mujeres pueden diferir, informando así de manera más efectiva las decisiones y políticas basadas en los resultados de la encuesta.

Figura 5

Sexo de los encuestados



Pregunta 2. Edad del encuestado

Los resultados obtenidos en la pregunta 2 sobre la edad de los participantes se muestran en la tabla 2, el total de encuestados validos es de 381 muestras.

Tabla 2

Resultados pregunta 2

Edad del encuestado	Frecuencia	Porcentaje
18-25 años	143	37.5%
26-35años	94	24.7%
36-45años	115	30.2%
45 años en adelante	29	7.6%
Total	381	100.0%

Análisis e interpretación

El análisis de la distribución por edades de los encuestados ofrece una visión detallada de la composición demográfica de la muestra, la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de 18 a 25 años, representando el 37.5% del total, seguido por el grupo de 36 a 45 años con un 30.2% por lo tanto, la se evidencia la presencia significativa de participantes

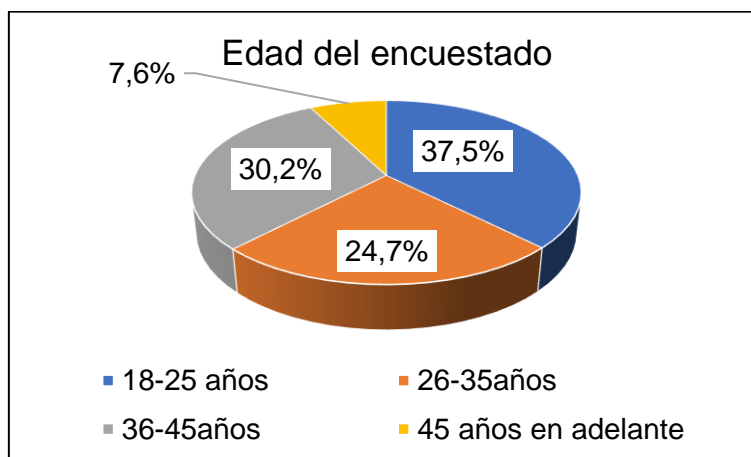
en las cohortes más jóvenes y de mediana edad, lo que puede tener implicaciones importantes para la interpretación de los resultados de la encuesta.

La interpretación sobre las opiniones y experiencias recopiladas en la encuesta pueden reflejar perspectivas generacionales diversas, el hecho de que el grupo de 18 a 25 años sea el más representado indica la importancia de considerar las voces y puntos de vista específicos de los jóvenes al analizar y aplicar los resultados de la encuesta. Además, la atención a la participación de las cohortes mayores también es crucial para obtener una imagen completa y equitativa de la población encuestada.

La figura 6, revela los porcentajes obtenidos en los rangos de edad mostrados en la tabla 2, destacando una fuerte participación juvenil en la encuesta.

Figura 6

Edad de los encuestados



Pregunta 3. Estado civil

En cuanto a la pregunta 3 la distribución del estado civil de los encuestados se muestra en la tabla 3.

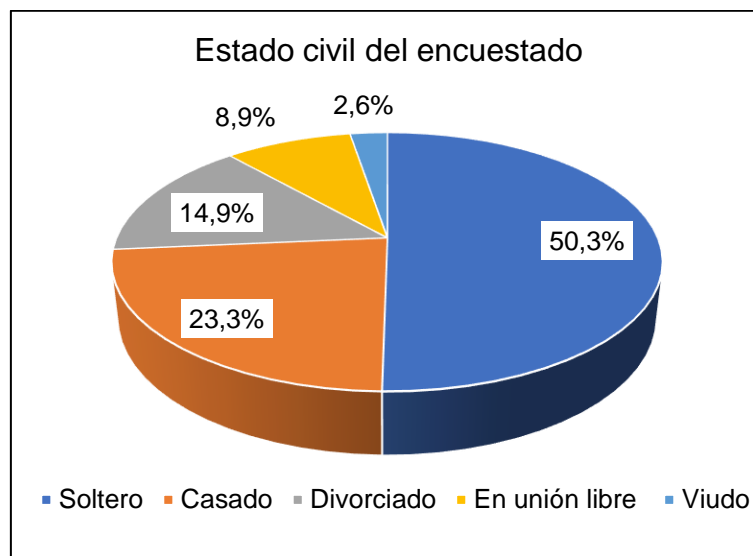
Tabla 3*Resultados pregunta 3*

Estado civil del encuestado	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	192	50.3%
Casado	89	23.3%
Divorciado	57	14.9%
En unión libre	34	8.9%
Viudo	10	2.6%
Total	382	100.0%

Análisis e interpretación

El análisis de la distribución del estado civil de los encuestados se presenta en la figura 7, y refleja una diversidad en la muestra, en este sentido, la mayoría de los encuestados se clasifican como solteros, representando el 50.3% del total, seguidos por los casados con un 23.3%, las categorías de divorciados, en unión libre y viudos también presentan representaciones significativas, con porcentajes del 14.9%, 8.9%, y 2.6%, respectivamente, esta variabilidad en el estado civil sugiere una muestra que abarca diversas situaciones familiares y personales.

La interpretación de estos datos indica que las opiniones y experiencias recopiladas en la encuesta pueden reflejar las diversas perspectivas asociadas con diferentes estados civiles. Por ejemplo, las personas solteras pueden tener preocupaciones y prioridades diferentes en comparación con las personas casadas, divorciadas, en unión libre o viudas. La atención a estas diferencias puede enriquecer la comprensión de las necesidades y preocupaciones específicas de cada grupo.

Figura 7*Estado civil de los encuestados***Pregunta 4. Nivel de estudios**

En la Tabla 4, se exponen los resultados derivados de la encuesta realizada, evidenciando que la cantidad de participantes válidos fue de 379, se destaca que hubo individuos que optaron por no responder a esta pregunta en particular, lo que se refleja en la diferencia entre el total de participantes válidos y el número total de encuestados, que fue de 382.

Tabla 4*Resultados pregunta 4*

Nivel de estudios del encuestado	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	13	3.4%
Secundaria	38	10.0%
Bachillerato	94	24.8%
Tercer nivel	189	49.9%
Cuarto Nivel	45	11.9%
Total	379	100.0%

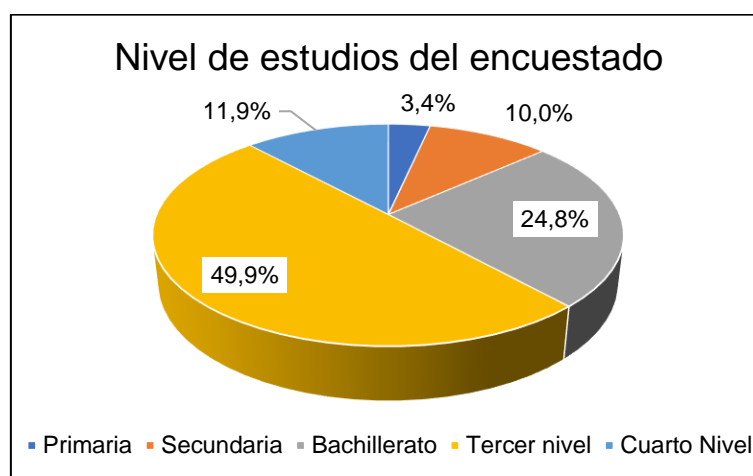
Análisis e interpretación

El análisis del nivel de estudios de los encuestados revela una diversidad educativa entre los participantes siendo el tercer nivel de educación el que más destaca con el 49.9% del total, le siguen los encuestados con bachillerato, que conforman el 24.8%, y aquellos con educación de cuarto nivel con el 11.9%, las frecuencias más bajas corresponden a participantes con educación primaria y secundaria, con el 3.4% y el 10.0%, respectivamente estos valores también se evidencian en la figura 8.

La interpretación de estos datos sugiere que las opiniones y respuestas recopiladas pueden variar significativamente según el nivel de estudios alcanzado, es crucial reconocer que diferentes niveles educativos pueden influir en las perspectivas y expectativas de los encuestados, lo que subraya la importancia de considerar estos matices al analizar y aplicar los resultados de la encuesta.

Figura 8

Nivel de estudio de los encuestados



Pregunta 5. Estado de ocupación actual

La tabla 5, que describe el estado de ocupación actual de los encuestados proporciona una visión integral de la diversidad laboral en la muestra.

Tabla 5*Resultados pregunta 5*

Estado de ocupación actual	Frecuencia	Porcentaje
Soy dueño o socio de un negocio propio	32	8.4%
Soy propio jefe de un negocio	68	17.8%
Trabaja a tiempo completo como empleado	92	24.1%
Trabajo medio tiempo como empleado	47	12.3%
Soy estudiante	106	27.7%
Soy estudiante y trabajo a la misma vez	27	7.1%
Estoy desempleado	10	2.6%
Total	382	100.0%

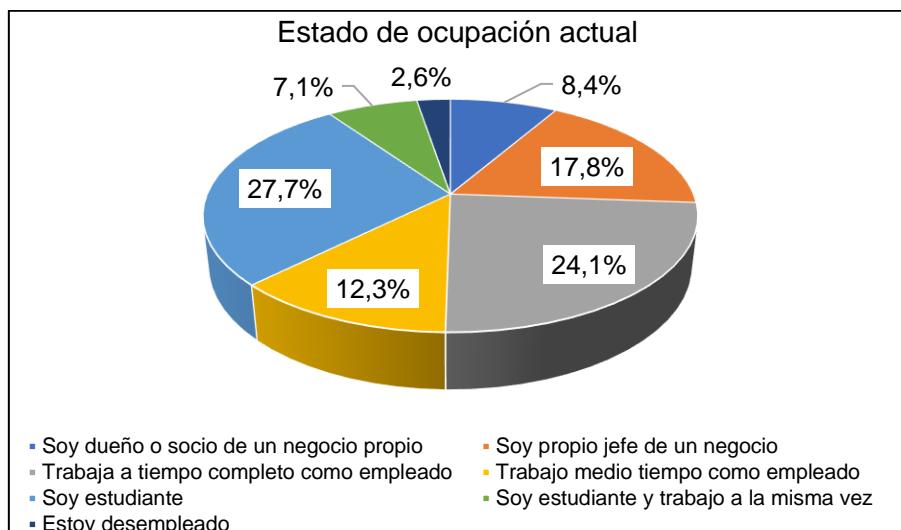
Análisis e interpretación

La exploración del estado de ocupación actual de los encuestados presenta una panorámica diversa de las situaciones laborales dentro de la muestra, la categoría más significativa es la de estudiantes, que representa el 27.7% del total de encuestados, seguido de trabaja a tiempo completo como empleado que tiene el 24,1 %, también soy propio jefe tiene el 17.8 % en cuanto a trabajo medio tiempo como empleado es del 12.3 %, además soy dueño o socio de un negocio propio revelo que el 8,4 % de encuestados realizan esta actividad, soy estudiante y trabajo a la misma ves tiene un valor de 7.1 %, finalmente estoy desempleo es del 2.6 % estos datos se observan en la figura 9.

La interpretación de estos resultados resalta la importancia de considerar la diversidad de situaciones laborales al analizar las respuestas de la encuesta, la variabilidad en el estado de ocupación actual refleja la complejidad de las experiencias laborales de los encuestados, lo que sugiere que sus perspectivas y necesidades pueden diferir significativamente. Este análisis pone de manifiesto la necesidad de estrategias y políticas que sean sensibles a estas variaciones, reconociendo la diversidad de roles ocupacionales y las distintas realidades laborales presentes en la muestra.

Figura 9

Estado de ocupación actual de los encuestados



Pregunta 6. Número de cargas familiares

Los resultados de la encuesta realizada se presentan en la tabla 6, el total de repuestas validas es de 362, existe 20 participantes que no han respondido esta pregunta por lo que los datos se tabulan en función de las respuestas obtenidas.

Tabla 6

Resultados pregunta 6

Número de cargas familiares	Frecuencia	Porcentaje
0-2 familiares	173	47.8%
3-5 familiares	158	43.6%
6-8 familiares	28	7.7%
9-10 familiares	3	0.8%
Total	362	100.0%

Análisis e interpretación

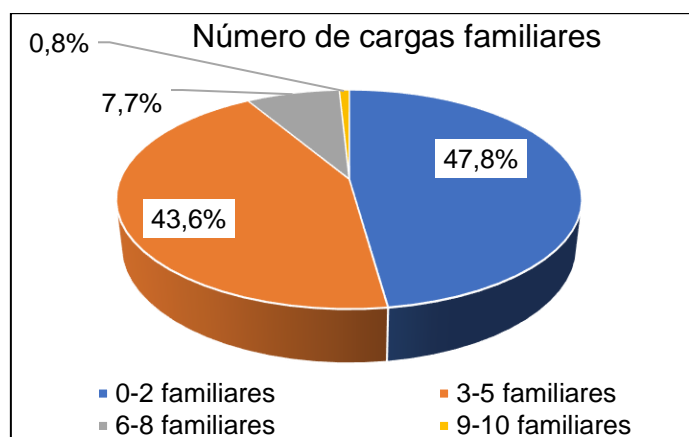
El análisis de los datos sobre el número de cargas familiares indica una distribución diversa en las responsabilidades familiares de los encuestados, la mayoría representada por el 47.8%, tiene de 0 a 2 familiares a su cargo, además, un 43.6% tiene entre 3 y 5 familiares dependientes económicamente, un segmento más pequeño, el 7.7%, tiene entre 6 y 8

familiares, y un porcentaje muy bajo, el 0.8%, tiene de 9 a 10 familiares a cargo estos valores se muestran en la figura 10.

La interpretación de estos datos destaca la diversidad en las situaciones familiares de los encuestados, la mayoría tiene cargas familiares moderadas, lo que puede influir en sus perspectivas, decisiones y necesidades, la presencia de aquellos con cargas familiares más extensas subraya la importancia de considerar estas variaciones al interpretar los resultados y al diseñar estrategias y políticas que aborden las necesidades específicas de cada grupo.

Figura 10

Número de cargas familiares



Pregunta 7. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales

En la tabla 6 se presenta los resultados obtenidos del total de la muestra se tiene 381 encuestas validas y los rangos se muestran en la misma.

Tabla 7

Resultados pregunta 7

¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?	Frecuencia	Porcentaje
10-100	47	12.3%
200-350	155	40.7%
400-600	101	26.5%
700 en adelante	78	20.5%
Total	381	100.0%

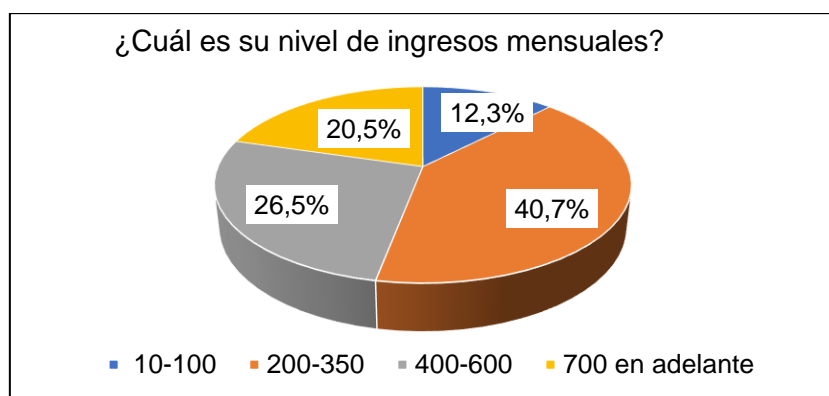
El análisis de los datos sobre el nivel de ingresos mensuales de los encuestados muestra una distribución variada en los diferentes rangos especificados, siendo la mayoría

de los encuestados se encuentra en el rango de "200-350", abarcando un 40.7% del total. A continuación, el rango "400-600" representa el 26.5%, una proporción significativa, el 20.5%, indica tener un nivel de ingresos de "700 en adelante", el rango más bajo, "10-100", es menos representado, con el 12.3%, estos valores se muestran en la figura 11.

La interpretación de estos datos destaca la diversidad en los niveles de ingresos mensuales de los encuestados, la mayoría tiene ingresos moderados, pero existe una representación significativa de personas con niveles de ingresos más altos, esta variabilidad en los ingresos puede influir en las perspectivas, decisiones y capacidades financieras de los encuestados.

Figura 11

¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?



Pregunta 8. Su nivel de ingresos en los dos últimos años ha:

La interpretación de datos se muestra en la tabla 8.

Tabla 8

Resultados pregunta 8

Su nivel de ingresos en los dos últimos años ha:	Frecuencia	Porcentaje
Aumentado	119	31.6%
Disminuido	118	31.3%
Mantenido	140	37.1%
Total	377	100.0%

Análisis e interpretación

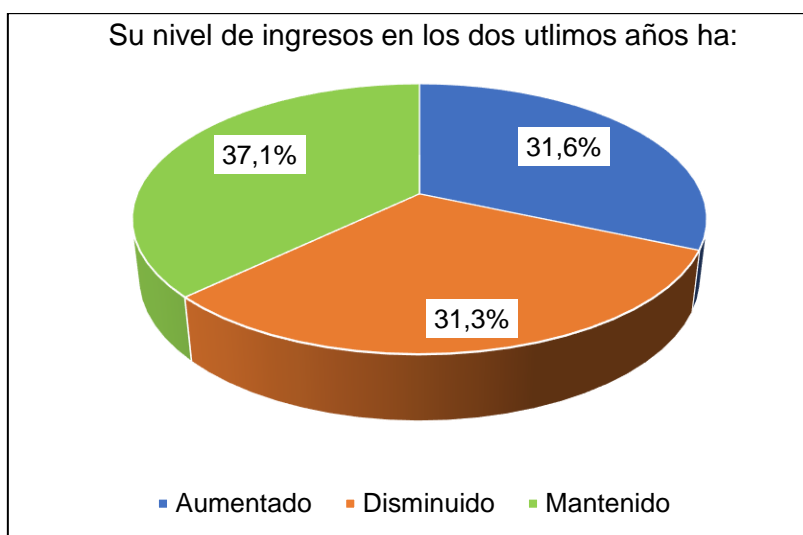
El análisis de los datos sobre la percepción de cambio en el nivel de ingresos en los dos últimos años indica una distribución equitativa entre las opciones proporcionadas, el

31.6% de los encuestados reporta que sus ingresos han aumentado, mientras que un porcentaje similar, el 31.3%, indica que han disminuido, un grupo ligeramente mayor, el 37.1%, afirma que sus ingresos se han mantenido durante este período estos valores se presentan en la figura 12.

La interpretación de estos datos destaca la diversidad de experiencias económicas entre los encuestados, mientras que algunos han experimentado un aumento en sus ingresos, otros han enfrentado disminuciones. La percepción general de estabilidad financiera, expresada por aquellos cuyos ingresos se han mantenido, sugiere una mezcla de situaciones económicas dentro de la muestra.

Figura 12

¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?



Pregunta 9. En caso de que su nivel de ingresos haya aumentado en los dos últimos años, cuál cree que sea el factor que ha influido en ello.

El análisis de las respuestas sobre los factores que los encuestados creen que han influido en el aumento de sus ingresos en los últimos dos años revela patrones distintivos. Se proporciona un resumen de las respuestas en la tabla 9.

Tabla 9*Resultados pregunta 9*

Factores	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Aumento de tasa de inflación	156	88	98	32	8
Variación de la tasa de interés aplicada en el cobro de las tarjetas de crédito	93	127	85	65	12
Aumento del riesgo país	107	101	120	44	10
Desconocimiento de las tasas de interés aplicada por la entidad financiera que emite las tarjetas de crédito que maneja actualmente	106	108	91	72	5

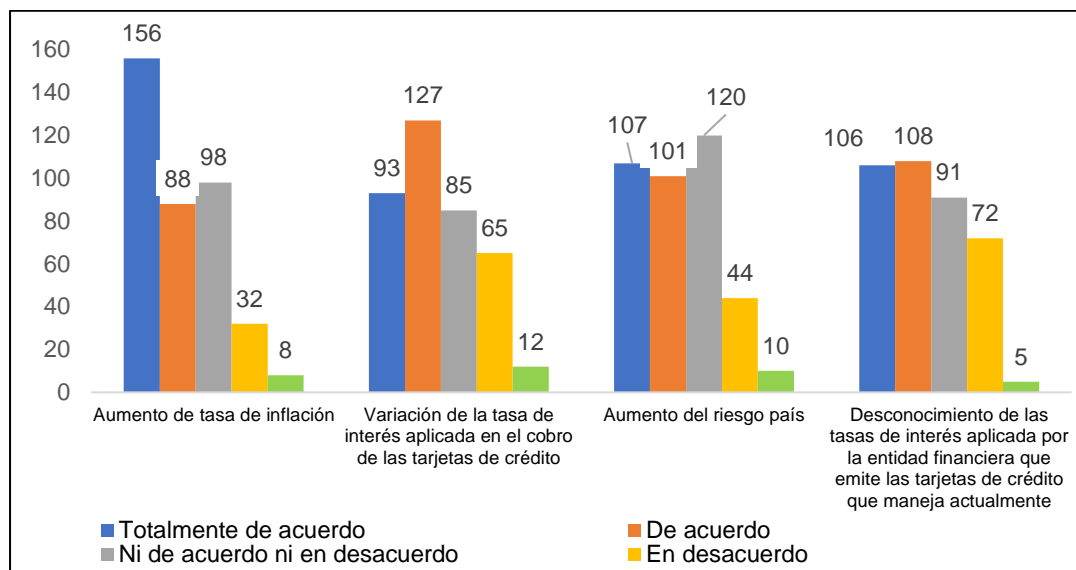
Análisis e interpretación

- En cuanto al aumento de ingresos relacionado con la inflación, hay una fuerte tendencia hacia el acuerdo, con una mayoría que está total o parcialmente de acuerdo.
- La variación de la tasa de interés en las tarjetas de crédito también genera respuestas mayoritariamente en el rango de acuerdo, con más encuestados en la categoría "De acuerdo".
- El aumento del riesgo país tiene respuestas más equitativas entre los que están de acuerdo y en desacuerdo.
- El desconocimiento de las tasas de interés en las tarjetas de crédito muestra una división más equitativa entre las categorías los datos obtenidos se evidencian en la figura 12.

La interpretación destaca que, según las percepciones de los encuestados, el aumento de ingresos se atribuye principalmente al aumento de la tasa de inflación y a la variación en las tasas de interés de las tarjetas de crédito. Sin embargo, hay opiniones divergentes sobre el impacto del aumento del riesgo país y el desconocimiento de las tasas de interés en las tarjetas de crédito.

Figura 13

En caso de que su nivel de ingresos haya aumentado en los dos últimos años,



Pregunta 10. Cuánto gasta mensualmente

Los datos obtenidos sobre el gasto mensual presentan una distribución variada ver tabla 10, el total de encuestas validas es de 381 de total de la muestra de participantes seleccionados para este estudio.

Tabla 10

Resultados pregunta 10

Cuánto gasta mensualmente	Frecuencia	Porcentaje
\$ 100-\$ 500	222	58.3%
\$ 501-\$ 800	88	23.1%
\$ 801-\$ 1000	55	14.4%
\$ 1001-\$ 2000	11	2.9%
\$ 2001 o más	5	1.3%
Total	381	100.0%

Análisis e interpretación

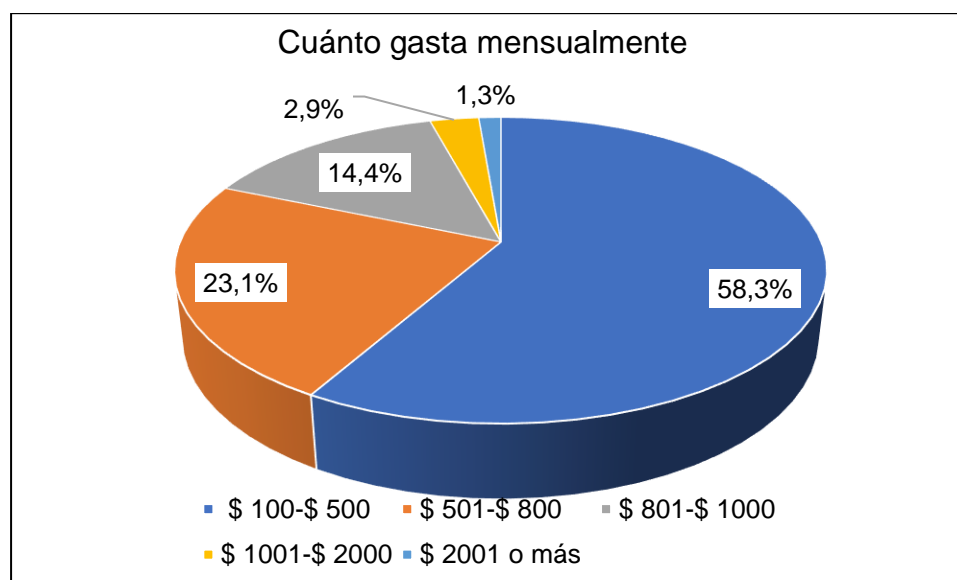
El análisis de los datos sobre el gasto mensual de los encuestados refleja una distribución variada en las diferentes categorías especificadas, la mayoría de los encuestados, representando el 58.3%, tiene un rango de gasto mensual de \$100 a \$500, le

siguen aquellos con un gasto en el rango de \$501 a \$800, que constituyen el 23.1%, las categorías de \$801 a \$1000, \$1001 a \$2000, y \$2001 o más representan porcentajes decrecientes, indicando que hay menos encuestados en los rangos de gastos más altos.

La interpretación de estos datos destaca la diversidad en los niveles de gasto mensual de los encuestados, la mayoría tiene gastos moderados, pero hay una representación de personas con niveles de gastos más altos. Esta variabilidad en los niveles de gasto puede influir en las perspectivas, decisiones y capacidades financieras de los encuestados.

Figura 14

Resultados cuanto gasta mensualmente los encuestados



Pregunta 11. Su nivel de gastos en los dos últimos años ha:

La tabla presenta un análisis detallado del comportamiento del nivel de gastos en los dos últimos años, en un total de 380 casos examinados, se observan tres categorías distintas: "Aumentado", "Disminuido" y "Mantenido". Estos resultados ofrecen una visión valiosa sobre las tendencias financieras de la muestra en estudio

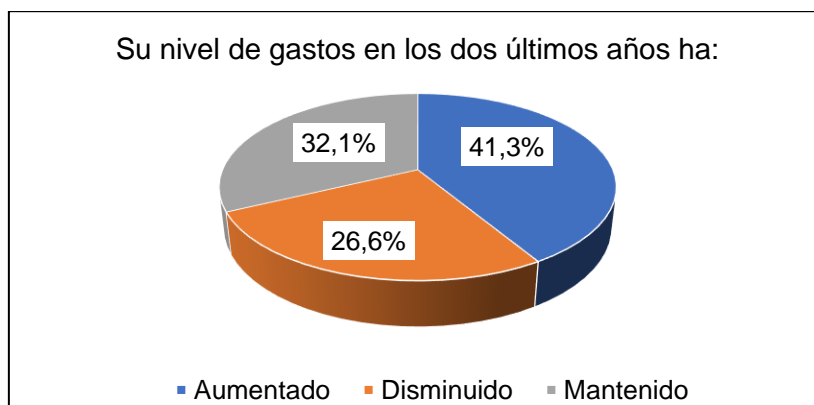
Tabla 11*Resultados nivel de gastos en los dos últimos años*

Su nivel de gastos en los dos últimos años	Frecuencia	Porcentaje
Aumentado	157	41.3%
Disminuido	101	26.6%
Mantenido	122	32.1%
Total	380	100.0%

Análisis e interpretación

La mayoría de los participantes (41.3%) experimentaron un aumento en sus niveles de gastos en los últimos dos años, el 26.6% de los participantes informaron una disminución en sus niveles de gastos, este grupo podría haber implementado estrategias de ahorro, ajustes en el estilo de vida o haber experimentado cambios en sus ingresos, un significativo 32.1% indicó que sus niveles de gastos se mantuvieron estables en el período analizado ver figura 14.

Al interpretar estos resultados, es crucial considerar cómo las percepciones sobre el cambio en los gastos pueden influir en las actitudes y comportamientos de los encuestados. Un análisis más detallado podría explorar las razones detrás de los cambios percibidos, proporcionando una comprensión más completa de las dinámicas financieras y orientando la formulación de estrategias que aborden las necesidades específicas de aquellos que han experimentado cambios significativos en sus gastos.

Figura 15*Resultados cuanto gasta mensualmente los encuestados*

Pregunta 12. En caso de que su nivel de gastos haya aumentado en los dos últimos años, cuál cree que sea el factor que ha influido en ello.

Las respuestas sobre los factores que los encuestados consideran han influido en sus niveles de gastos revela patrones distintivos. Se proporciona un resumen de las respuestas en la tabla 12.

Tabla 12

Resultados factores que han influido en el nivel de gastos en los dos últimos años

Factores	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Aumento de costo de productos de primera necesidad	160	168	35	10	9
Aumento de deuda	103	202	49	19	9
Aumento de cargas familiares	98	179	68	15	22
Aumento de pago de servicios básicos	100	195	50	28	9

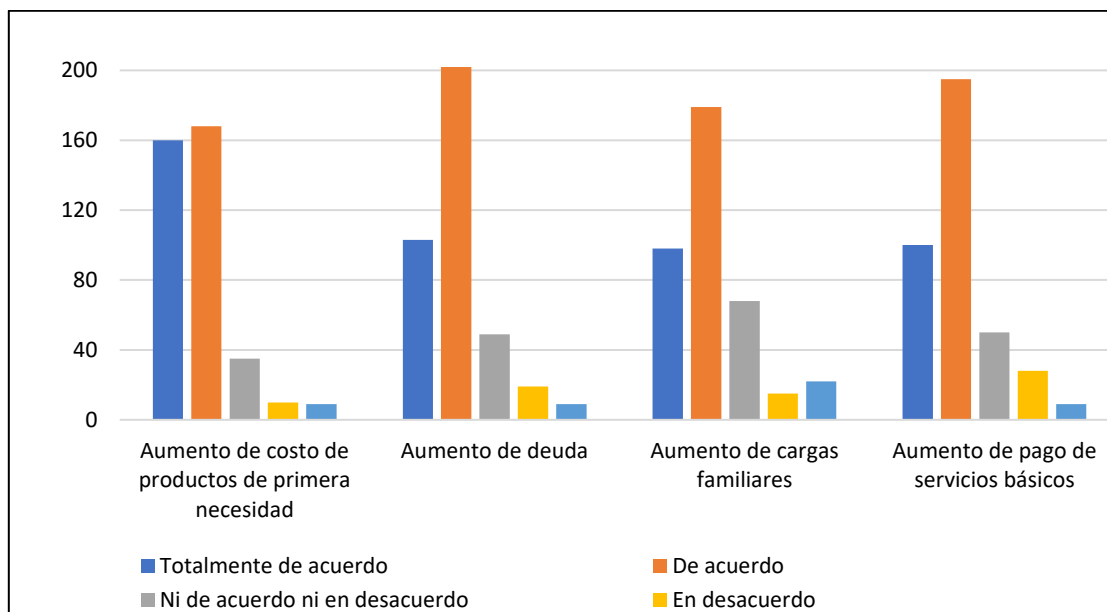
Análisis e interpretación

En la encuesta, se nota una fuerte tendencia hacia el acuerdo respecto al aumento en el costo de productos básicos, con la mayoría de los encuestados expresando total o parcialmente de acuerdo, asimismo, el incremento de la deuda también recibe respuestas mayoritarias en el rango de acuerdo, contando con la perspectiva compartida por 202 encuestados, en cambio, las opiniones sobre el aumento de cargas familiares y los pagos de servicios básicos son más equitativas entre las categorías. Estos patrones se reflejan de manera clara en la figura 16 del estudio.

La interpretación destaca que, según las percepciones de los encuestados, el aumento del costo de productos básicos y el aumento de la deuda son factores significativos que han influido en sus niveles de gastos. Sin embargo, hay opiniones más divergentes sobre el impacto del aumento de cargas familiares y el aumento en el pago de servicios básicos.

Figura 16

Factores que han influido en el nivel de gastos en los dos últimos años



Pregunta 13. ¿Usted tiene conocimiento de los beneficios que brindan las tarjetas de crédito colocadas por las Instituciones Financieras?

La mayoría de los encuestados reconoce el valor del uso de tarjetas de crédito al afirmar que sí brindan beneficios. No obstante, la presencia de un porcentaje significativo que no percibe beneficios indica una diversidad de opiniones dentro de la muestra, como se detalla en la tabla 13.

Tabla 13

Resultados nivel de gastos en los dos últimos años

beneficios que brindan las tarjetas de crédito	Frecuencia	Porcentaje
No	162	42.7%
Si	217	57.3%
Total	379	100.0%

Análisis e interpretación

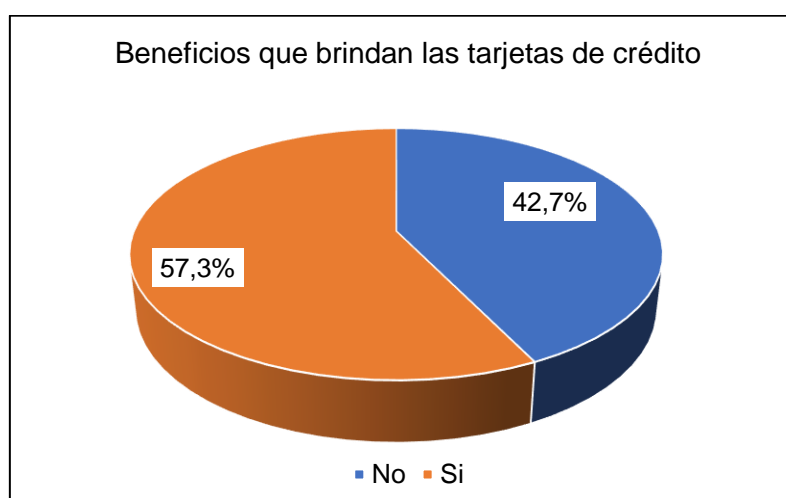
El análisis de los datos sobre la percepción de los encuestados sobre los beneficios que brindan las tarjetas de crédito muestra que la mayoría de los encuestados, un 57.3%,

considera que las tarjetas de crédito sí ofrecen beneficios, por otro lado, un 42.7% indica que no percibe beneficios significativos de las tarjetas de crédito ver figura 17.

La interpretación de estos datos destaca la variedad de percepciones sobre los beneficios de las tarjetas de crédito. Mientras que para una parte significativa de la muestra estas tarjetas representan beneficios, hay otra parte que no percibe de manera tan clara o directa los beneficios asociados con su uso.

Figura 17

Beneficios de las tarjetas de crédito



Pregunta 14. ¿Qué tipo de tarjeta de crédito, emitida por las Instituciones Financieras usted tiene?

La distribución de preferencias indica que no hay un tipo de tarjeta de crédito dominante los datos obtenidos de la encuesta se presentan en la tabla 14.

Tabla 14

Tipo de tarjeta de crédito que utiliza

Tipo de tarjetas de crédito que utiliza	Frecuencia	Porcentaje
Tarjeta visa	129	33.8%
Tarjeta MasterCard	63	16.5%
Tarjeta internacional	27	7.1%
Otros	136	35.6%
Ninguno	27	7.1%
Total	382	100.0%

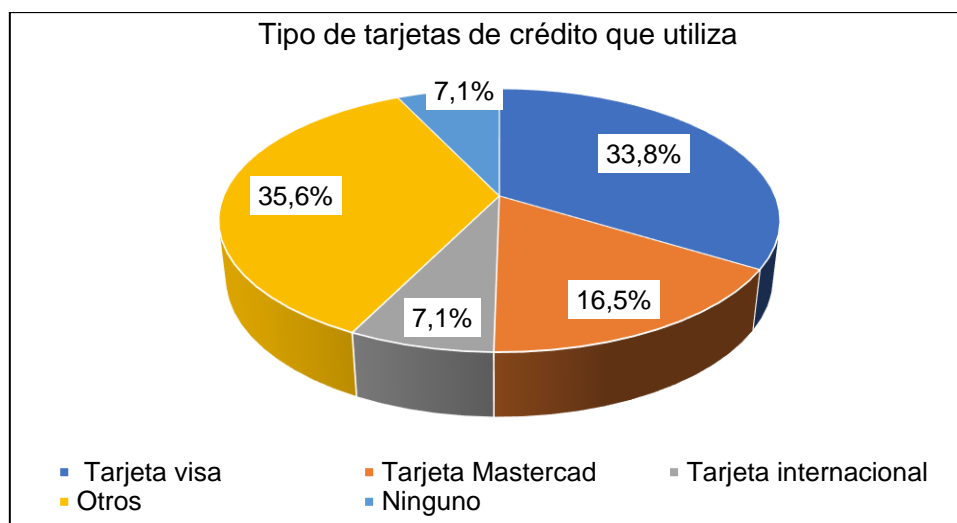
Análisis e interpretación

El análisis de los datos sobre el tipo de tarjetas de crédito que utilizan los encuestados muestra una diversidad de preferencias, la tarjeta Visa es la más utilizada, representando el 33.8%, seguida por la tarjeta MasterCard con el 16.5%, las tarjetas internacionales representan el 7.1%, mientras que un grupo significativo de encuestados utiliza otros tipos de tarjetas, constituyendo el 35.6% y un pequeño porcentaje, el 7.1%, indica que no utiliza ninguna tarjeta de crédito ver figura 18.

La interpretación de estos datos destaca la variedad de tipos de tarjetas de crédito utilizadas por los encuestados, la preferencia por ciertos tipos específicos, como Visa y MasterCard, se combina con una cantidad significativa que utiliza otros tipos de tarjetas o ninguna tarjeta en absoluto.

Figura 18

Beneficios de las tarjetas de crédito



Pregunta 15. Acorde a su situación, ¿cuál fue la razón por la que decidió contratar una tarjeta de crédito.

En la tabla 15 se evidencia la necesidad y la facilidad de pago son las razones más citadas para contratar una tarjeta de crédito, indicando la importancia de estas consideraciones en la toma de decisiones.

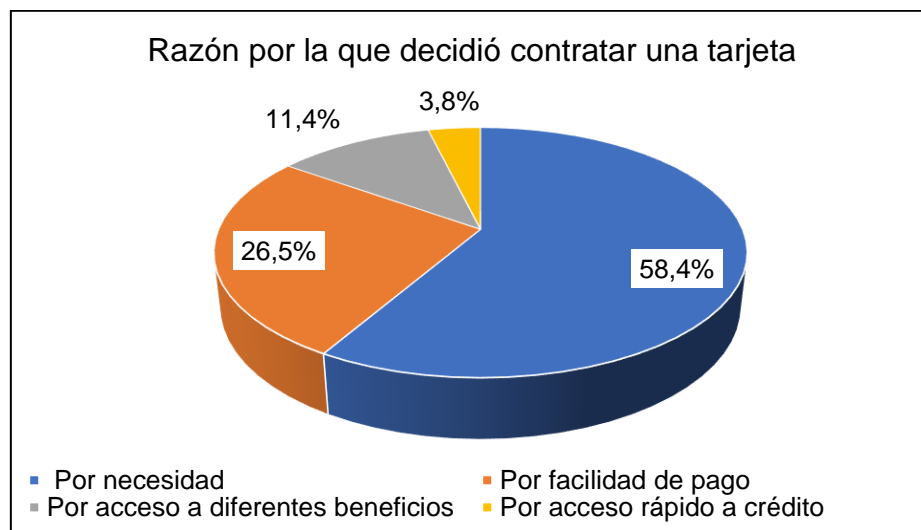
Tabla 15*Razón por la que utiliza una tarjeta de crédito que utiliza*

Razón por la que decidió contratar una tarjeta	Frecuencia	Porcentaje
Por necesidad	216	58.4%
Por facilidad de pago	98	26.5%
Por acceso a diferentes beneficios	42	11.4%
Por acceso rápido a crédito	14	3.8%
Total	370	100.0%

Análisis e interpretación

Los encuestados decidieron contratar una tarjeta de crédito muestra que la mayoría, un 58.4%, lo hizo por necesidad, la facilidad de pago también es una razón significativa, con el 26.5%, un grupo más pequeño cita el acceso a diferentes beneficios como la razón principal, representando el 11.4%, por último, un porcentaje menor, el 3.8%, lo hizo por el acceso rápido a crédito ver figura 19.

La interpretación de estos datos destaca que la mayoría de los encuestados contrató una tarjeta de crédito por necesidad, lo que puede estar relacionado con requerimientos financieros o situaciones específicas, la facilidad de pago también es un motivador clave, resaltando la importancia de la conveniencia en el proceso de pago.

Figura 19*Beneficios de las tarjetas de crédito***Pregunta 16. Cuántas tarjetas de crédito maneja actualmente**

La mayoría de los encuestados maneja una o dos tarjetas de crédito, indicando que prefieren limitar la cantidad de tarjetas en su posesión, esto se evidencia en la tabla 16.

Tabla 16*Cuántas tarjetas de crédito maneja actualmente*

Cuántas tarjetas de crédito maneja actualmente	Frecuencia	Porcentaje
Una	234	64.1%
Dos	75	20.5%
Tres	44	12.1%
Más de cuatro	12	3.3%
Total	365	100.0%

Análisis e interpretación

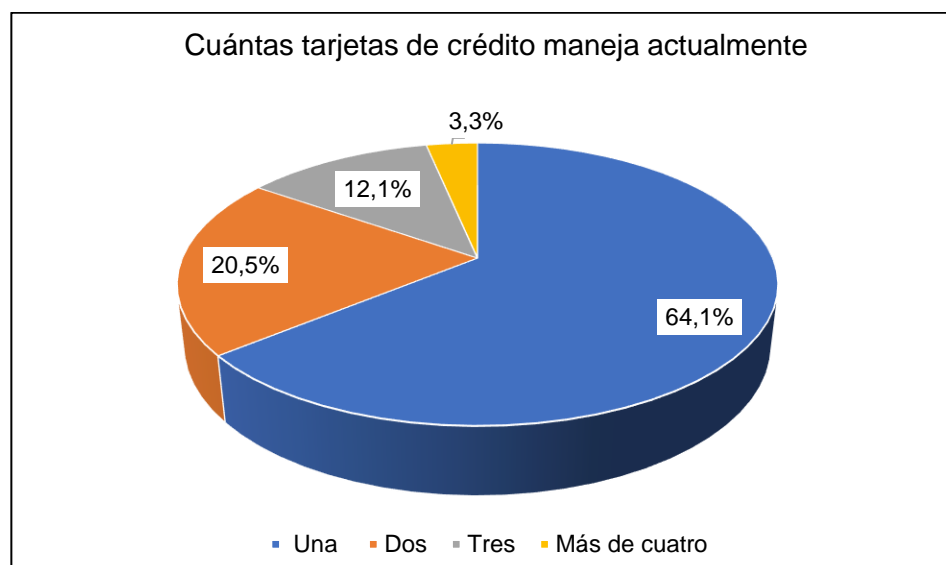
Los datos sobre la cantidad de tarjetas de crédito que manejan actualmente los encuestados muestra que la mayoría, el 64.1%, maneja una sola tarjeta de crédito, un porcentaje significativo, el 20.5%, maneja dos tarjetas, mientras que el 12.1% maneja tres, y un pequeño grupo, el 3.3%, maneja más de cuatro tarjetas ver figura 20.

La interpretación de estos datos destaca la diversidad en la cantidad de tarjetas de crédito que manejan los encuestados, mientras que la mayoría opta por una o dos tarjetas,

hay un segmento significativo que maneja tres o más, indicando preferencias y necesidades variadas.

Figura 20

Cuántas tarjetas de crédito manejan actualmente



Pregunta 17. ¿Con que frecuencia hace uso de la tarjeta de crédito?

La distribución de las respuestas indica que hay una variabilidad en la frecuencia de uso de la tarjeta de crédito entre los encuestados, mientras que algunos la utilizan con regularidad, otros la usan ocasionalmente o muy pocas veces.

Tabla 17

Cuántas tarjetas de crédito maneja actualmente

Frecuencia hace uso de la tarjeta de crédito		
uso de la tarjeta de crédito	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	90	23.8%
Ocasionalmente	123	32.5%
Muy pocas veces	146	38.6%
Nunca	19	5.0%
Total	378	100.0%

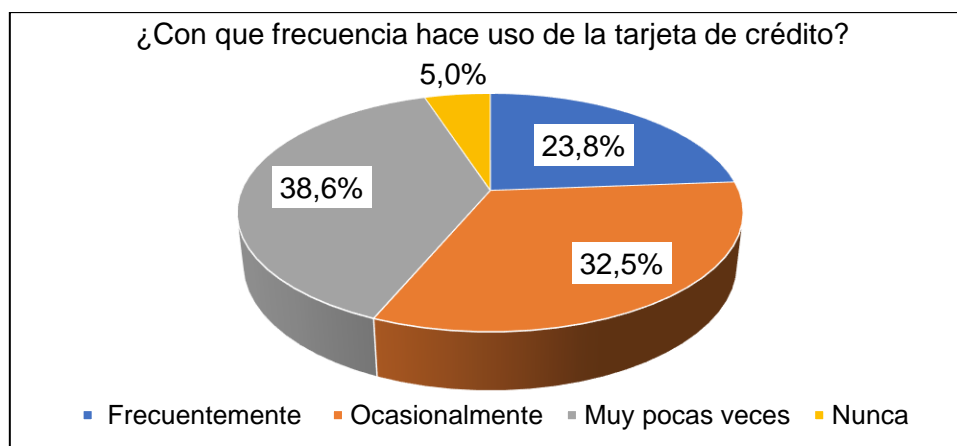
Análisis e interpretación

Los datos revelan una distribución diversa en la frecuencia de uso de la tarjeta de crédito entre los encuestados, se destaca que un considerable 38.6% utiliza la tarjeta de crédito de manera muy ocasional, mientras que otro grupo significativo, el 32.5%, la emplea de forma ocasional, la frecuencia más baja se registra en el uso frecuente, con un 23.8%. Además, un pequeño porcentaje del 5.0% indica que nunca utiliza la tarjeta de crédito estos datos se evidencian en la figura 21.

La interpretación de estos resultados resalta la variabilidad en los hábitos de uso de la tarjeta de crédito entre los encuestados, evidenciando que algunos la utilizan con mayor regularidad, mientras que otros optan por emplearla ocasional o raramente.

Figura 21

Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito



Pregunta 18. ¿Qué porcentaje de sus ingresos destina al pago de la deuda generada por el uso de sus tarjetas de crédito?

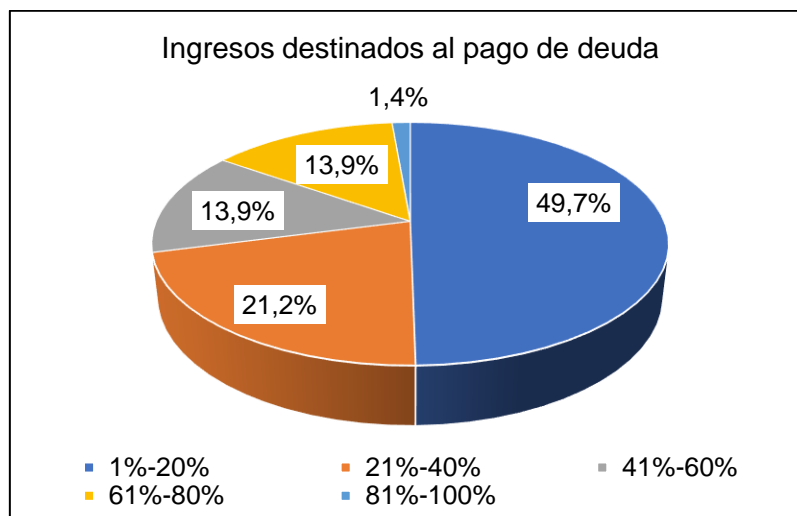
La mayoría de los encuestados dedica una proporción relativamente baja de sus ingresos al pago de deuda, según la categoría de 1% a 20%, sin embargo, hay una distribución más baja pero aún significativa en las otras categorías, indicadas en la tabla 18.

Tabla 18*Ingresos destinados al pago de deuda*

Ingresos destinados al pago de deuda	Frecuencia	Porcentaje
1%-20%	183	49.7%
21%-40%	78	21.2%
41%-60%	51	13.9%
61%-80%	51	13.9%
81%-100%	5	1.4%
Total	368	100.0%

Análisis e interpretación

Los datos sobre el porcentaje de ingresos destinados al pago de deuda muestran una distribución variada en las respuestas, la mayoría de los encuestados, representando el 49.7%, destina entre el 1% y el 20% de sus ingresos al pago de deuda, porcentajes menores se distribuyen entre las categorías de 21% a 40%, 41% a 60%, 61% a 80%, y 81% a 100% según la figura 22, estos datos destacan que la mayoría de los encuestados destina una proporción baja de sus ingresos al pago de deuda. Sin embargo, la presencia de porcentajes más altos en otras categorías indica que hay un grupo significativo que dedica una parte más sustancial de sus ingresos al pago de deudas.

Figura 22*Ingresos destinados al pago de deuda*

Pregunta 19. ¿Cuándo se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánto paga?

En la tabla 19, se presenta la diversidad de opciones de pago que refleja diferentes estrategias financieras entre los encuestados, mientras que algunos optan por el pago mínimo, otros prefieren pagar el saldo total o realizar pagos específicos para evitar intereses.

Tabla 19*Ingresos destinados al pago de deuda*

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Pago mínimo	98	26.0%
Pago para no generar intereses	86	22.8%
El saldo total	58	15.4%
Otros	114	30.2%
Ninguno	21	5.6%
Total	377	100.0%

Análisis e interpretación

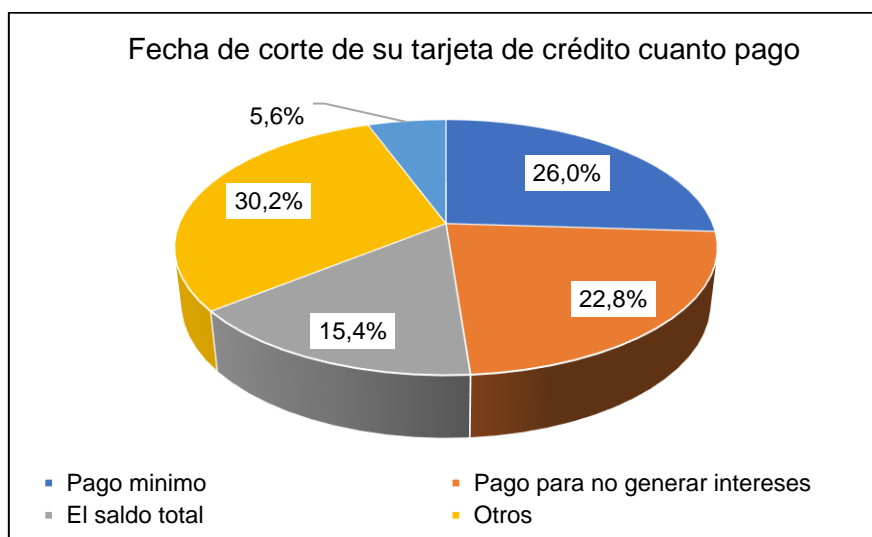
Los datos sobre la fecha de corte de la tarjeta de crédito y el tipo de pago realizado por los encuestados muestran una variedad de prácticas, el 26.0% realiza el pago mínimo, el

22.8% paga para no generar intereses, el 15.4% cancela el saldo total y el 30.2% selecciona otras opciones de pago, un pequeño porcentaje, el 5.6%, indica que no realiza ningún pago ver figura 23.

La interpretación destaca que los encuestados emplean diversas estrategias de pago en función de sus necesidades y preferencias financieras, la opción más común es realizar el pago mínimo, pero una proporción significativa utiliza otras opciones, lo que sugiere una adaptación a las condiciones y necesidades individuales.

Figura 23

Fecha de corte de su tarjeta de crédito



Pregunta 20. ¿Cuál es el medio de pago habitual que utiliza para realizar transacciones comerciales?

La tabla 20, presenta la preferencia por el efectivo indica que una parte significativa de los encuestados prefiere utilizar métodos de pago más tradicionales, aunque la tarjeta de crédito es la segunda opción más común, hay una distribución diversa en las preferencias de pago.

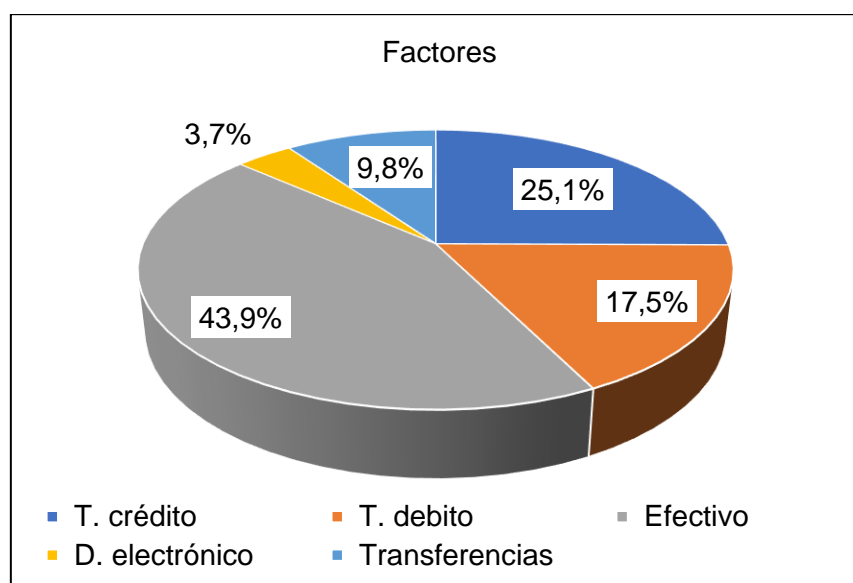
Tabla 20*Medio de pago habitual de transacciones comerciales*

Factores	Frecuencia	Porcentaje
T. crédito	95	25.1%
T. debito	66	17.5%
Efectivo	166	43.9%
D. electrónico	14	3.7%
Transferencias	37	9.8%
Total	378	100.0%

Análisis e interpretación

El análisis de los datos sobre los factores que los encuestados consideran al elegir el método de pago muestra una diversidad de preferencias, el 43.9% prefiere utilizar efectivo, seguido por el 25.1% que elige tarjeta de crédito, otros métodos, como tarjeta de débito, pago electrónico y transferencias representan porcentajes menores ver figura 24.

La interpretación destaca la variedad de preferencias en los métodos de pago entre los encuestados, mientras que algunos prefieren opciones más tradicionales como el efectivo, otros optan por métodos electrónicos y tarjetas.

Figura 24*Medio de pago habitual de transacciones comerciales*

Pregunta 21. Factores relacionados al uso de canales electrónicos

Los factores relacionados con el uso de canales electrónicos, la percepción sobre la mejora de productos de tarjetas de crédito y la disposición a recomendar servicios de tarjetas de crédito muestra patrones distintivos según la tabla 21.

Tabla 21

Medio de pago habitual de transacciones comerciales

Factores	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Utiliza frecuentemente los canales electrónicos o digitales para realizar sus transacciones comerciales	249	91	19	10	4
Considera necesario que las Instituciones financieras deben potenciar sus productos de tarjetas de crédito con mejores herramientas y medios de gestión	189	109	42	10	0
Recomendaría usted a otras personas para que adquieran los servicios de tarjetas de créditos que presta las Instituciones Financieras	228	83	33	8	7

Análisis e interpretación

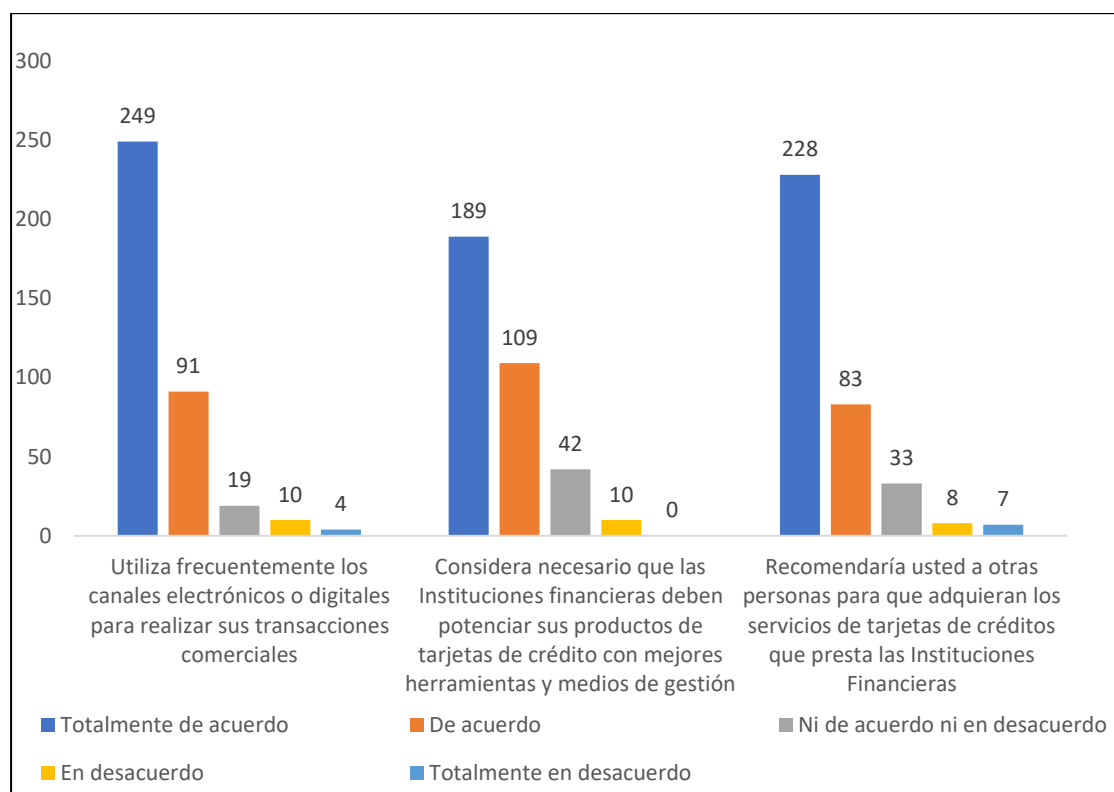
El análisis de respuestas indica que la mayoría (249) utiliza frecuentemente canales electrónicos para transacciones, señalando una amplia adopción tecnológica, respecto a mejorar productos de tarjetas de crédito, la mayoría (189) está de acuerdo, con escaso desacuerdo, sugiriendo oportunidades para las instituciones financieras. La disposición a

recomendar servicios de tarjetas de crédito es alta (228), mostrando una percepción positiva, aunque hay una minoría no completamente convencida todos estos valores se muestran en la figura 25.

La interpretación destaca la importancia de los canales electrónicos, la necesidad percibida de mejorar productos de tarjetas de crédito y la disposición a recomendar servicios. Estos factores pueden influir en las estrategias y servicios futuros de las instituciones financieras.

Figura 25

Factores relacionados al uso de canales electrónicos



3.9. Discusión de resultados

Los resultados del estudio actual sobre el uso de tarjetas de crédito en comparación con la investigación de Morocho (2019) en la ciudad de Loja revelan similitudes y diferencias significativas, ambos estudios destacan la diversidad demográfica de los usuarios, con una fuerte participación de la población joven, la relación entre el nivel educativo y el uso de tarjetas, así como la influencia de factores económicos en las percepciones de los usuarios,

es consistente en ambas investigaciones. Sin embargo, existen divergencias en las opiniones sobre factores económicos específicos y en la frecuencia de uso de tarjetas.

Comparando los resultados obtenidos con el de Collaguazo et al. (2022), se observa una convergencia en la mejora del área de consumo en la ciudad de Loja, ambos estudios resaltan el aumento de dispositivos P.O.S. y cajeros automáticos, indicando un progreso en la infraestructura financiera que respalda el uso de tarjetas de crédito, sin embargo, mientras esta investigación se centra en las percepciones y hábitos de los usuarios, en este estudio se proporcionan datos cuantitativos sobre el crecimiento concreto de las tarjetas de crédito en la provincia de Loja. La información sobre el aumento del 13.57% en el uso de tarjetas de crédito de 2016 a 2017 y un crecimiento del 7.99% en 2018 respecto al año anterior proporciona una perspectiva valiosa sobre la expansión cuantitativa de este medio de pago, ambos estudios, abordan diferentes aspectos, que complementan eficazmente la comprensión integral del panorama financiero en Loja.

Los resultados obtenidos y comparados con el informe de la Superintendencia de Bancos (2019) revela una perspectiva interesante sobre el uso de tarjetas de crédito en la provincia de Loja, mientras que esta investigación se centra en las percepciones y comportamientos de los usuarios, la información de la Superintendencia de Bancos proporciona datos cuantitativos sobre el crecimiento numérico de las tarjetas de crédito en un periodo más extenso. La discrepancia en los resultados sugiere un aumento en la preferencia por las tarjetas de crédito y la contradicción entre las percepciones de los usuarios y las cifras cuantitativas destaca la complejidad de los factores que influyen en los hábitos financieros la provincia de Loja.

El presente estudio, en el aspecto demográfico revela que la muestra está compuesta mayoritariamente por hombres (53.3%), con edades comprendidas entre 18 y 35 años (62.2%), predominantemente solteros (50.3%), con al menos educación de tercer nivel (49.9%), y un significativo porcentaje de estudiantes (27.7%). En cuanto a los hábitos de pago, se destaca que el efectivo es el medio más utilizado (43.9%), seguido de cerca por las tarjetas de crédito (25.1%), existe una posible correlación entre el medio de pago y el nivel

de ingresos, sugiriendo que aquellos con ingresos más altos prefieren las tarjetas de crédito (57.3%), mientras que los de ingresos más bajos tienden a utilizar más efectivo.

Los datos revelan que el medio de pago habitual más común para realizar transacciones comerciales es el efectivo, con un 43.9%, seguido por tarjeta de crédito con un 25.1%. Al analizar esta información junto con el nivel de ingresos mensuales, se observa que la mayoría de las personas con ingresos en el rango de 10-100 unidades utiliza efectivo como medio de pago (49.5%), por otro lado, aquellos con ingresos en el rango de 700 en adelante muestran una mayor propensión a utilizar tarjeta de crédito (38.5%), estos resultados sugieren una relación entre el medio de pago y el nivel de ingresos, indicando que las preferencias de pago pueden estar influenciadas por la capacidad financiera de los encuestados.

Respecto a la adquisición de tarjetas de crédito, la mayoría de los encuestados indica que lo hizo por necesidad (58.4%), revelando que perciben estas tarjetas como herramientas útiles en situaciones financieras específicas, en cuanto al uso de las tarjetas, la mayoría las utiliza ocasionalmente (32.5%), y el nivel de endeudamiento varía, siendo que el 49.7% destina entre el 1% y el 20% de sus ingresos al pago de deudas. En relación con factores económicos, la mayoría de los encuestados no está de acuerdo con la idea de que el aumento de la tasa de inflación, la variación de la tasa de interés y otros factores económicos hayan influido en el aumento de sus ingresos.

Los datos revelan que la población encuestada está ligeramente sesgada hacia el género masculino, con un 53.3% de hombres y un 46.7% de mujeres, en cuanto al manejo de tarjetas de crédito, la mayoría (64.1%) posee una sola tarjeta, mientras que un porcentaje significativo tiene dos tarjetas (20.5%) respecto a la frecuencia de uso, se observa una distribución diversa: un 23.8% utiliza frecuentemente la tarjeta, un 32.5% lo hace ocasionalmente, y un 38.6% la utiliza muy pocas veces, solo un 5.0% indica no usarla nunca.

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados maneja una sola tarjeta de crédito (64.1%), mientras que un porcentaje significativo tiene dos tarjetas (20.5%). Al analizar estos datos junto con el estado civil, se observa que la mayoría de los encuestados que manejan una sola tarjeta de crédito son solteros (50.3%), además, al examinar la frecuencia

de uso de la tarjeta de crédito, se destaca que la mayoría de los encuestados la utiliza ocasionalmente (32.5%) o muy pocas veces (38.6%), estos hallazgos sugieren una posible relación entre el estado civil y la cantidad de tarjetas de crédito, así como patrones en la frecuencia de uso, lo que podría ser clave para comprender mejor los hábitos financieros y las preferencias de pago de la población encuestada.

En términos de preferencias por canales de transacción, la mayoría utiliza canales electrónicos (66.0%), y un alto porcentaje estaría dispuesto a recomendar servicios de tarjetas de crédito (73.1%). Estas observaciones proporcionan una visión general de las relaciones y patrones dentro del estudio.

Conclusiones

Mediante el análisis de los referentes teóricos vinculados a los niveles de morosidad de tarjetahabientes en la ciudad de Loja durante el año 2022, la revisión de la literatura ha permitido identificar diversos factores económicos, sociales y psicológicos que podrían haber influido en estos niveles, aspectos como la situación económica local, las políticas financieras, así como los comportamientos y actitudes de los consumidores han emergido como elementos clave para esta investigación.

Se ha examinado el uso de tarjetas de crédito en la ciudad, Loja, Ecuador destacando patrones de consumo, preferencias de tarjetahabientes y la influencia de factores demográficos en el comportamiento financiero local y sobre las actividades económicas en la región permitiendo comprender el contexto económico y financiero, estableciendo un marco sólido para la posterior evaluación de los determinantes del endeudamiento y los hábitos de consumo en la población lojana.

Los resultados de la encuesta destacan la significativa integración de las tarjetas de crédito en la vida financiera de los encuestados en la ciudad de Loja, se identificaron diferencias sustanciales en los niveles de morosidad entre diversos grupos demográficos y niveles educativos, señalando la necesidad de una atención personalizada en la gestión crediticia, la amplia diversificación en el uso de tarjetas sugiere oportunidades para las instituciones financieras en términos de adaptación de sus ofertas de servicios financieros.

La encuesta en la ciudad de Loja reveló que la adquisición de tarjetas de crédito, alcanzó el 57.3% de los encuestados. Los resultados demográficos reflejan una diversidad en términos de edad, estado civil, nivel educativo y ocupación, la distribución de ingresos muestra una amplia variedad, con la mayoría ganando entre \$200 y \$600 mensuales. En

cuanto a la morosidad, se identifican factores clave, como el aumento del costo de productos básicos y el endeudamiento, estos hallazgos indican la necesidad de personalizar las ofertas de servicios financieros para satisfacer las diversas necesidades de la población lojana, presentando oportunidades para las instituciones financieras al adaptar estrategias y productos que aborden las preocupaciones específicas de cada segmento demográfico.

El análisis de los niveles de morosidad de tarjetahabientes en la ciudad de Loja en 2022 ha proporcionado una visión detallada de los factores económicos, sociales y psicológicos que influyen en esta problemática. Se ha confirmado la integración significativa de las tarjetas de crédito en la vida financiera de los encuestados, con diferencias notables entre grupos demográficos y niveles educativos, destacando la necesidad de una gestión crediticia personalizada, la diversificación en el uso de tarjetas sugiere oportunidades para las instituciones financieras en términos de adaptación de servicios.

Recomendaciones

Desarrollar programas educativos por parte de instituciones financieras como, Cooperativas de ahorro y crédito, Bancos que aborden de manera continua y específica las necesidades de diversos grupos demográficos, esto puede incluir talleres presenciales, seminarios web y material educativo accesible en línea.

Se recomienda a las Cooperativas de ahorro y crédito y a los Bancos analizar las variables del score crediticio de sus clientes para generar una evaluación más precisa de la capacidad de pago, lo que permita diseñar estrategias que disminuyan los niveles de morosidad.

Establecer servicios de asesoría financiera accesibles para los tarjetahabientes, proporcionando orientación sobre la gestión de deudas, la planificación presupuestaria y estrategias para evitar la morosidad.

Establecer mecanismos de monitoreo continuo de las tendencias económicas locales y nacionales que puedan afectar la capacidad de pago de los tarjetahabientes, esta vigilancia permitirá a las instituciones financieras anticipar posibles riesgos y ajustar sus políticas y estrategias.

Referencias

- Alva, D., & Chilón, D. (2020). *Tasa de costo efectivo anual y nivel de endeudamiento en los usuarios de las tarjetas de crédito de la financiera OH, agencia Cajamarca año 2019*. Cajamarca-Peru: Universidad Privada San Antonio Guillermo Urrelo.
- Alvarado, A., & Vergara, N. (2018). El desafío del comercio electrónico en la economía del Ecuador. *Polo del conocimiento*, 3(1), 67-86.
- Arango, L., & Cardona, L. (2019). Tarjetas de crédito en personas de ingresos medios y bajos en Colombia: ¿qué determina su uso? *Borradores de Economía*(1089), 1-51.
- Arias, W., Maldonado, C., & Arciniegass, O. (2021). Análisis de la percepción de las políticas y principios para evitar un sobreendeudamiento en las instituciones financieras del cantón Ibarra, Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3), 1-32.
- Arias, W., Maldonado, C., & Castro, L. (2022). Tarjetas de crédito en Ecuador y su incremento en la actualidad. *Universidad y Sociedad*, 14(5), 692-699.
- Asociación de Bancos del Ecuador. (2022). *Boletín de Servicios Financieros*. Quito-Ecuador: ASOBANCA.
- Ávila, E., Álvarez, J., & Zurita, I. (2020). Marketing digital y estrategias online en el sector de fabricación de muebles de madera. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 339-368.
- Bambino, C., & Morales, V. (2022). Exposición al Default: Estimación para un Portafolio de Tarjeta de Crédito. *Revista Politécnica*, 50(2), 71-82.
- Bermeo, M., Álvarez, L., Ospina, M., Acevedo, Y., & Montoya, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios (Factors that Influence College Students' Intention to Use Credit Cards). *Revista CEA*, 5(9), 77-96.
- Caballero, L., Gago, V., & Perosino, C. (2021). ¿ De qué se trata la inclusión financiera? Notas para una perspectiva crítica. *Realidad Económica*, 51(340), 9.

- Cabrera, N., & Párraga, A. (2018). Formación de la Lealtad del Cliente: Tarjetas de Crédito No Bancarias. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*(87), 128-154.
- Caiza, E., & Flores, J. (2022). Incidencia de la pandemia COVID 19 en los tarjetahabientes. *Digital Publisher CEIT, 7*(3), 114-125.
- Caiza, E., & Flores, J. (2022). Incidencia de la pandemia COVID 19 en los tarjetahabientes de la COAC OSCUS Ltda. *Digital Publisher CEIT, 7*(3), 114-125.
- Castillo, L., & Villafane, G. (2019). *La importancia de la formalización de las Mypes para su acceso a los créditos financieros del sector textil en Lima Metropolitana, durante el año 2017*. Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- Cevallos, A., & Ormaza, J. (2021). Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de crédito con depósito inicial en la ciudad de Cuenca. *Dominio de las Ciencias, 7*(4), 1087-1109.
- Cevallos, O., & Ayala, L. (2019). Efectos de las tarjetas de crédito en la estructura de consumo y la desigualdad de los hogares mexicanos. *Revista Finanzas y Política Económica, 11*(2), 229-320.
- Cevallos, O., & Serrano, L. (2019). Efectos de las tarjetas de crédito en la estructura de consumo y la desigualdad de los hogares mexicanos. *Revista Finanzas y Política Económica, 11*(2), 299-320.
- Chasy, J., Campoverde, C., & Yalama, P. (2021). Perfil de endeudamiento en sistemas de tarjetas de crédito de los hogares en Cuenca, Ecuador. *RISTI*(48), 128-133.
- Chasy, J., Campoverde, C., & Yalama, P. (2022). Perfil de endeudamiento en sistemas de tarjetas de crédito de los hogares en Cuenca, Ecuador. *RISTI*(48), 118-133.
- Collaguazo, M., Gudiño, W., & Morales, G. (2022). Tarjetas de crédito en Loja y su aumento en la actualidad. *Universidad y Sociedad, 14*(55), 692-699.
- Concha, C., Marino, C., & Rodríguez, J. (2018). Comercio electrónico en Chile: ¿ qué factores inciden en la decisión de compra? *Revista Academia & Negocios, 4*(1), 1-14.

- Criollo, L. (2016). *Análisis del Nivel de Endeudamiento de los Clientes de Tarjetas de Crédito Emitidas por el Banco de Loja en la Ciudad de Loja en el Periodo 2014-2015*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Cuentas, C., Polo, M., & Barraza, F. (2019). Modelo de gestión de inventarios de tarjetas de crédito en una entidad financiera. *Ingeniare*(27), 13-30.
- Décaro, L., Soriano, M., Benítez, J., & Soriano, J. (2020). La conducta financiera entre estudiantes universitarios emprendedores. *Revista EAN*(89), 51-68.
- Delgado, N. (2020). La protección del usuario de tarjetas de créditos emitidas por entidades bancarias en la normativa panameña. *Orbis Cognita*, 4(1), 1-8.
- Diario La Hora. (19 de Abril de 2021). Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/pais/menos-uso-tarjetas-de-credito/>
- Duckardt, D., & López, M. (2019). La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito. *Cuadernos de contabilidad*, 20(50), 20-50.
- Equifax Ecuador. (14 de Febrero de 2022). Obtenido de <https://revistademanabi.com/2022/02/21/las-tarjetas-de-credito-en-ecuador-estadisticas-y-precauciones-de-uso/>
- Espinoza, G. (2020). El credito bancario y las pymes en Ecuador. *Yachana*, 9(2), 77-90.
- Espinoza, J. (2018). Entre la firma electrónica y la firma digital: aproximaciones sobre su regulación en el Perú. *Revista IUS*, 12(41), 241-266.
- Espinoza, J. (2020). Aplicación de algoritmos Random Forest y XGBoost en una base de solicitudes de tarjetas de crédito. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 21(3), 1-16.
- Estévez, Z., & Clivillé, A. (2019). Problemas que afectan el desempeño del sistema financiero ecuatoriano en el siglo XXI. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 29(4), 1-25.
- Felix, C., Mellado, E., & Almeida, L. (2021). Análisis del uso de tarjetas de crédito del personal del H. Ayuntamiento de la ciudad de Navojoa, Sonora. *Revista Inclusiones*(8), 67-79.
- Forero, S., & Neme, S. (2021). Valor percibido y lealtad del cliente: estrategia cobranding de tarjetas de crédito en Bogotá (Colombia). *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 189-206.

- García, E., & González, A. (2020). WeeDee Tarjetero Hombre para Tarjetas de Crédito Cartera Piel Minimalista Slim Bloqueo RFID Automático Pop Up con Bolsillo Monedas. *Ingeniería Energética*, 27-35.
- García, M. (2018). Decisiones financieras: una visión desde los rasgos de personalidad y las características cognitivas de las personas. *Rafael Rubio de Urquía: Ampliando los límites de la teoría económica*, 59(8), 249-280.
- García, S., & Acuña, H. (2020). Auditoría estratégica de marketing como vigilancia tecnológica en la industria de tarjeta de crédito. *Desarrollo gerencial*, 12(1), 1-23.
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista científica UISRAEL*, 5(3), 37-51.
- Garita, C. (2020). Once upon a time, Españistown. Pablo Gutiérrez y la generación de la abundancia (1970-1985). *Alabe Revista de Investigación sobre Lectura y Escritura*, 1-15.
- Gavilanes, D. (2022). Incidencia del riesgo de crédito en los niveles de liquidez de las mutualistas de ahorro y crédito del Ecuador. *Publicare*, 2(1), 1-9.
- Girbal, N. (2019). Identidad territorial, agro y políticas públicas. Reflexiones históricas sobre las desigualdades regionales en la Argentina hasta mediados del siglo XX. *AREAS. Revista Internacional de Ciencias Sociales*(38), 7-18.
- González, A., & Melo, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*(138), 76-92.
- Granda, E., Zurita, I., & Álvarez, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225.
- Granda, E., Zurita, I., & Álvarez, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225.
- Guillén, E., & Peñafiel, L. (2018). Modelos predictor de la morosidad con variables macroeconómicas. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 13-24.

- Gutiérrez, L., Riaño, A., & Rodríguez, A. (2018). *Indicadores que determinan el uso de las tarjetas de crédito*. Bogotá-Colombia: Universidad de la Salle.
- Jara, L., Tessmer, G., & Almeida, P. (2018). *Créditos UVA en Argentina: origen, cálculo y perspectivas*. Argentina: Universidad Nacional del Rosario.
- Jaramillo, M., & Cárdenas, A. (2019). Modelización econométrica bajo la metodología de Box-Jenkins. Estudio empírico a la liquidez del sistema financiero ecuatoriano. *Investigación Operacional*, 30(4), 582-606.
- Jaramillo, M., & Cárdenas, A. (2019). Modelización econométrica bajo la metodología de Box-Jenkins. Estudio empírico a la liquidez del sistema financiero ecuatoriano. *Investigación Operacional*, 39(4), 592-606.
- Jiménez, A., & Andrade, J. (2021). Estudio de factibilidad para la implementación de una tarjeta de crédito con depósito inicial en la ciudad de Cuenca. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 123.
- López, C., Ríos, M., & Cárdenas, L. (2018). Competencia, inclusión y desarrollo del sistema financiero en México. *Investigación administrativa*, 47(121), 1-22.
- Machado, B. (2021). *Análisis al riesgo crediticio de la cartera vencida de crédito comercial del Banco Internacional sucursal Riobamba, durante el año 2016 al 2017*. Riobamba-Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Malla, M., Guamán, A., & Sánchez, M. (2022). Incidencia de los corresponsales no bancarios–CNBs en la ciudad de Loja. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 677-695.
- Márquez, E. (2020). La educación financiera para emprendimientos rurales de la ciudad de Loja – Ecuador. impacto y perspectivas. *Revista de Investigación Transdisciplinaria en Educación, Empresa y Sociedad-ITEES*, 4(4), 1-31.
- Martínez, A., & Cervera, I. (2018). Banca en la sombra: origen y evolución hasta la situación actual. *Boletín de estudios económicos*, 73(223), 77-108.
- Mates, J. (2019). *El Banco de Crédito Local de España: de la dictadura a la Guerra Civil (1925-1939)*. España: Editorial Comares.

- Mero, F., & Montoya, M. (2022). *Análisis del sobreendeudamiento por tarjetas de crédito en el Ecuador, periodo 2015–2020*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Miranda, J., & Torres, L. (2018). El nivel de sobreendeudamiento crediticio de la clase media ecuatoriana (2012-2016). *Investigación, Tecnología e Innovación*, 10(10), 2-19.
- Montalvo, A., & Blancos, N. (2019). *Valores interpersonales y el comportamiento de compra de clientes con tarjeta de crédito de la ciudad de Arequipa*. Arequipa-Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Montaña, P. (2019). La importancia MACROECONÓMICA y microeconómica del crédito comercial en las operaciones mercantiles B2B. *Técnica contable y financiera*(15), 106-114.
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 59(3), 1-18.
- Morocho, D. (2019). *Estudio y análisis del Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP) en los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, periodo 2015 – 2018*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Munafo, F. (2019). La importancia de la gestión de datos y su impacto en el riesgo de crédito de instituciones financieras. *Revista de Investigación en Modelos Financieros*(2), 25-38.
- Municipio de Loja. (2020). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Loja*. Loja: Planificación del Municipio de Loja.
- Muñoz, D., & Acosta, N. (2020). Fragilidad financiera en el sistema bancario privado de Ecuador. *Revista Economía y Política*(32), 42-68.
- Ortega, R., Palma, A., & Echeverría, D. (2020). Créditos en tiempos de covid-19: estrategias para una eficiente obtención responsable. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*, 10(4), 1-18.
- PaimentMedia. (16 de Febrero de 2022). Obtenido de <https://www.paymentmedia.com/news-5751-ecuador-cerca-del--de-la-poblacin-tiene-tarjetas-de-credito.html>

- Pairazamán, A. (2019). Aplicación de estrategias de ventas de tarjetas crediticias para incentivar al comercio electrónico en los clientes de una cadena de bancos en Perú. *Revista Científica de la UCSA*, 6(1), 23-32.
- Palomino, M. (2019). Tarjetas de crédito en Colombia: leyes, instituciones y efectos. *Ciencia, Economía y Negocios*, 3(1), 59-86.
- Parra, M. (2021). *El crédito anti-político: efectos de estatalidad en la búsqueda del desarrollo agrícola en Colombia entre 1950 y 1980*. Bogotá-Colombia: Universidad del Rosario.
- Peñafiel, L. (2019). La Dinámica Macroeconómica y la morosidad del sistema financiero del Ecuador (2009-2018). *Cuestiones económicas*, 29(1), 42.
- Pérez, L. (2021). Inclusión financiera de la mujer del mercado informal: análisis de los productos ofertados por parte de las entidades financieras de la ciudad de Loja. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 135-147.
- Peterson, V. (2019). El aporte de los subsidios en la contención del conflicto socio-habitacional metropolitano: Del apoyo mutuo al consumo perpetuo en Santiago de Chile (1980-2014). *Revista CIS*, 16(27), 35-47.
- Pineda, M. (2020). La protección del usuario de tarjetas de créditos emitidas por entidades bancarias en la normativa panameña. *Revista Científica Orbis Cognitiona*, 4(1), 78-93.
- Poveda, M. (2019). Riesgo de crédito: Evidencia en el sistema bancario ecuatoriano. *Bolentín de Coyuntura*(23), 4-9.
- PRIMICIAS. (18 de Enero de 2023). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/uso-tarjetas-crece-cooperativas-ecuador/>
- Pusada, R. (2018). La política comercial liberal desde 1820 a 1869. Entre la apertura exterior y las resistencias prohibicionistas. *Áreas. Revista Internacional de Ciencias Sociales*(37), 60-77.
- Quezada, G. (2017). *Análisis del uso de Tarjetas de Crédito como medio de Pago en la Ciudad de Loja*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Ramírez, J., & Herrera, J. (2019). Evolución del microcrédito del sector popular y solidario frente a la banca pública-privada del Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(2), 140-150.

- Reyes, K., Vite, E., Cantuñí, R., & Rodríguez, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 22-32.
- Riera, B. (2018). *Desarrollo de un modelo de scoring de segmentación de cobranzas para tarjeta de crédito de la banca de personas de Produbanco*. Bolívar--Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Ríos, M., Castro, M., & Álvarez, J. (2021). Percepción de la PEA de Cuenca-Ecuador del marketing digital y la Predisposición al comercio electrónico en el sector C023 durante la pandemia del COVID-19. *Observatorio Empresarial*, 14(5), 131-148.
- Rivera, B., & Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de " Mi Banco " en México. *Revista Perspectivas*(41), 117-144.
- Rodríguez, D. (2020). Protección de datos de tarjetas de pago en transacciones presenciales: cómo usar PCI PIN y PCI P2PE para establecer un ecosistema de pagos seguro. *Revista SIC: ciberseguridad, seguridad de la información y privacidad*, 29(138), 140-145.
- Ruiz, S. (2022). *Diseño de campaña de marketing digital para incentivar el uso de los servicios financieros electrónicos que brinda Diners club del Ecuador a sus tarjetahabientes*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Sánchez, C., Mogro, S., & Cruz, J. (2018). Estructura de mercado del sistema bancario ecuatoriano: concentración y poder de mercado. *Cumbres*, 4(1), 49-62.
- Sánchez, Y., & Pérez, S. (2019). La tarjeta de crédito del trabajador por cuenta propia cubano. De la normativa a la práctica. *Caribeña de Ciencias Sociales*, 64(7), 1.
- Sanguña, J. (2018). Transmediación y transnacionalismo: nuevas características del periodismo de investigación en el reportaje "Tarjeta roja". *Tsafiqui-Revista Científica en Ciencias Sociales*(11), 1-23.
- Serrano, F. (2018). Derecho a la intimidad personal. Apropiación indebida. *Diario La Ley*(2), 9308.

- Superintendencia de Bancos. (2019). *Comportamiento del crédito de consumo del sistema financiero nacional*. Quito-Ecuador: Secretaría General.
- Tobar, L. (2020). Evolución del sistema financiero en el Ecuador. *Análisis de Coyuntura de la Carrera de Economía de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*(10), 1-16.
- Vásquez, V. (2019). Prohibir las comisiones bancarias, ¿ una política adecuada? *Chicago Policy Review (Online)*, 29(3), 1-19.
- Vela, J., & Santillán, A. (2022). El ABC de las tarjetas de crédito y débito. *PERSPECTIVA*, 16(9), 8-11.
- Villagomez, B. (2018). La Racionalidad Limitada en el Uso de las Tarjetas de Crédito en el Ecuador. *Economía y Negocios*, 9(1), 148-156.

Apéndice

Apéndice A: ENCUESTA



UTPL

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ENCUESTA DIRIGIDA A TARJETAHABIENTES

Se lleva a cabo una investigación con el objetivo de analizar las condiciones que determinan los niveles de morosidad de tarjeta habientes en la ciudad de Loja en el año 2022, por lo que se le solicita que se dé contestación a las siguientes preguntas.

a. Datos generales

1. Sexo

Femenino	
Masculino	

2. Edad

18-25	
26-35	
36-45	
45 años en adelante	

b. Datos específicos

3. Estado civil

Soltero		
Casado		
Divorciado		
En unión libre		
Viudo		

4. Nivel de estudios

Primaria	
Secundaria	
Bachillerato	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	

5. Estado de ocupación actual

Soy dueño o socio de un negocio propio	
Soy propio jefe de un negocio	
Trabaja a tiempo completo como empleado	
Trabajo medio tiempo como empleado	
Soy estudiante	
Soy estudiante y trabajo a la misma vez	
Estoy desempleado	

6. Numero de cargas familiares

.....

10. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensualmente?

\$ 10-\$ 100	
\$ 200-\$ 350	
\$ 400-\$ 600	
\$ 700 en adelante	

14. Su nivel de ingresos en los dos últimos años ha:

Aumentado	
Disminuido	
Mantenido	

15. En caso de que su nivel de ingresos haya aumentado en los dos últimos años, cuál cree que sea el factor que ha influido en ello.

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Aumento de tasa de inflación					
Variación de la tasa de interés aplicada en el cobro de las tarjetas de crédito					
Aumento del riesgo país					
Desconocimiento de las tasas de interés aplicada por la entidad financiera que emite las tarjetas de crédito que maneja actualmente					

11. Cuánto gasta mensualmente

\$ 100,00-\$ 500,00	
\$ 501,00-\$ 800,00	

\$ 801,00-\$ 1000,00	
\$ 1001,00-\$ 2000,00	
\$ 2001,00 y más	

14. Su nivel de gastos en los dos últimos años ha:

Aumentado	
Disminuido	
Mantenido	

15. En caso de que su nivel de gastos haya aumentado en los dos últimos años, cuál cree que sea el factor que ha influido en ello.

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Aumento de costo de productos de primera necesidad					
Aumento de deuda					
Aumento de cargas familiares					
Aumento de pago de servicios básicos					

7. ¿Usted tiene conocimiento de los beneficios que brindan las tarjetas de crédito colocadas por las Instituciones Financieras?

Si	
No	

8. ¿Qué tipo de tarjeta de crédito, emitida por las Instituciones Financieras usted tiene?

Tarjeta Visa	
Tarjeta MasterCard	
Tarjeta Internacional	
Otros	
Ninguno	

9. Acorde a su situación, ¿cuál fue la razón por la que decidió contratar una tarjeta de crédito

Por necesidad	
Por facilidad de pago	
Por acceso a diferentes beneficios	
Por acceso rápido a crédito	

12. Cuántas tarjetas de crédito maneja actualmente

Una	
-----	--

Dos	
Tres	
Mas de Cuatro	

13. ¿Con que frecuencia hace uso de la tarjeta de crédito?

Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Muy pocas veces	
Nunca	

16. Qué porcentaje de sus ingresos destina al pago de la deuda generada por el uso de sus tarjetas de crédito

1%-20%	
21%-40%	
41%-60%	
61%-80%	
81%-100%	

17. ¿Cuándo se presenta la fecha de corte de su tarjeta de crédito, ¿cuánto paga?

Pago mínimo	
Pago para no generar intereses	
El saldo total	
Otros	
Ninguno	

18. ¿Cuál es el medio de pago habitual que utiliza para realizar transacciones comerciales?

T. crédito	
T. debito	
Efectivo	
D. electrónico	
Transferencia	

En función de los siguientes elija la opción.

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Utiliza frecuentemente los canales electrónicos o digitales para realizar sus					

transacciones comerciales					
Considera necesario que las Instituciones financieras deben potenciar sus productos de tarjetas de crédito con mejores herramientas y medios de gestión					
Recomendaría usted a otras personas para que adquieran los servicios de tarjetas de créditos que presta las Instituciones Financieras					

GRACIAS POR COLABORAR

Apéndice B: CAPTURA DE ENCUESTAS REALIZADAS

