



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**TESIS DE GRADO**

**AFECTACIONES ECONÓMICAS DE LOS TARJETAHABIENTES DURANTE EL COVID-19 EN EL CANTÓN ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS**

**AUTOR/A:**

**BETTY ROMINA PLAZA BONE**

**ASESORA:**

**MGT. GABRIELA MORENO**

**ESMERALDAS, 2021**

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCE-E, previo a la obtención del título de **LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA.**

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**LECTOR 1**

Mgt. Wendy Arias Carpio

---

**LECTOR 2**

Mgt. Verónica Aguilar

---

**DIRECTORA DE ESCUELA**

Mgt. Paola Samaniego García

---

**DIRECTORA DE TESIS**

Mgt. Gabriela Moreno

**Esmeraldas, 2021**

## **AUTORÍA DE TESIS**

Yo, **PLAZA BONE BETTY ROMINA**, con cédula de identidad N° 0803514272, estudiante de la escuela de Contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, expreso que la presente investigación es absolutamente de carácter original, auténtico y personal, elaborado bajo los parámetros establecidos por las Normas APA Sexta Edición.

En tal virtud, manifiesto que el contenido de este estudio es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.

---

**PLAZA BONE BETTY ROMINA**

**C.I.: 0803514272**

## **DEDICATORIA**

*Con mucho amor y admiración este trabajo de investigación va dedicado a quienes han sido mis pilares fundamentales para seguir adelante como lo son mis padres Rene Plaza y Betty Bone por haberme forjado como la persona que soy, por su motivación constante para alcanzar mis anhelos, muchos de mis logros se los debo a ustedes incluido este.*

*A mis hermanos Rene y Carlos Plaza porque son la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta, gracias por confiar en mí.*

*Sin dejar atrás a mis demás familiares, que de una u otra forma me han brindado su apoyo incondicional en este largo sendero universitario.*

***Betty Romina Plaza Bone***

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primeramente a Dios, por ser mi guía durante todo este proceso, fue quien me dio la fuerza y fortaleza para no desmayar.*

*A la PUCESE por haberme permitido vivir esta experiencia universitaria obteniendo los conocimientos necesarios para formarme y ser una excelente profesional. Así mismo a la plana de docentes, en especial a los de la carrera de Contabilidad y Auditoría quienes compartieron sus conocimientos que me servirán para desempeñarme en el ámbito laboral.*

*A mi asesora Mgt. Gabriela Moreno por su acompañamiento y orientación en la preparación de este trabajo de investigación.*

*A mis compañeros de clases en especial a mis amigas por siempre estar ahí con una palabra de aliento cuando quería desmayar ocupan un lugar muy especial en mi vida y en mi corazón creo que sin ustedes no habría logrado este triunfo.*

***Betty Romina Plaza Bone***

# ÍNDICE

<b>TRIBUNAL DE GRADUACIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>AUTORÍA DE TESIS</b> .....	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>5</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>12</b>
1. MARCO TEÓRICO.....	12
1.1. BASES TEÓRICAS .....	12
1.1.1. Evolución de las tarjetas de crédito .....	12
1.1.2. La tarjeta de crédito como elemento fundamental en la economía familiar .....	13
1.1.3. Impacto financiero del covid-19 .....	14
1.2. ANTECEDENTES.....	17
1.3. BASES LEGALES .....	19
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>21</b>
2. METODOLOGÍA .....	21
2.1. TIPO DE ESTUDIO .....	21
2.1.1. Enfoque .....	21
2.1.2. Alcance .....	21
2.1.3. Diseño de la investigación .....	21
2.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	22
2.3. MÉTODOS.....	23
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	23
2.4.1. Población.....	23
2.4.2. Muestra .....	23
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	23
2.5.1. Técnicas .....	23
2.5.2. Instrumentos.....	24
2.6. PROCEDIMIENTOS.....	24
2.7. ANÁLISIS DE DATOS .....	24

<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>25</b>
3. RESULTADOS.....	25
3.1. <i>Empresas emisoras de tarjeta de crédito</i> .....	25
3.2. <i>Medidas adoptadas en las entidades financieras por el COVID-19.</i> .....	28
3.3. <i>Posibles afectaciones de los tarjetahabientes</i> .....	31
3.3.1. Situación actual de los tarjetahabientes .....	32
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>38</b>
4. DISCUSIÓN .....	38
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>41</b>
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	41
5.1. <i>CONCLUSIONES</i> .....	41
5.2. <i>RECOMENDACIONES</i> .....	41
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Medidas Adoptadas En Las Entidades Financieras Por El Covid-19.....	16
Tabla 2: Categorización De Las Variables .....	22
Tabla 3: Medidas Adoptadas En Las Entidades Financieras Por El Covid-19.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Entidades Bancarias.....	25
Figura 2. Cresimiento de las tarjeta de credito en el año 2020.....	30
Figura 3. Liquidez De Los Bancos Entre El Año 2019 Y 2020 .....	300
Figura 4. Solvencia De Los Bancos Entre Los Años 2019 Y 2020.....	300
Figura 5. Consumo De Las Tarjetas De Crédito Entre El Año 2019-2020 .....	31
Figura 6. Tarjetahabientes Y Género .....	32
Figura 7. Edad Y Nivel De Estudio .....	33
Figura 8. Ingreso Mensual De Los Tarjetahabientes .....	33
Figura 9. Número De Tarjetas Que Poseen Y Tarjetas Propias O Extensión.....	34
Figura 10. Tarjetas De Crédito.....	34
Figura 11. Compras Durante La Pandemia Y Razones Por Las Que Utilizo Su Tarjeta De Crédito .....	35
Figura 12. Intereses Generados Y Refinanciamiento De Las Deudas .....	35
Figura 13. Alternativas De Pago Y Cargo Por Mora .....	36
Figura 14. Motivos Que Impidieron Cubrir Con Las Deudas A Los Tarjetahabientes Y Afectación En El Historial Crediticio .....	37

## **RESUMEN**

El desarrollo del presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar las afectaciones económicas de los tarjetahabientes durante COVID-19 en el cantón Esmeraldas. Para lo cual se aplicó un análisis de tipo cuali-cuantitativo con un alcance descriptivo debido a que se buscó especificar características y perfiles de los tarjetahabientes en tiempos de confinamiento, bajo un diseño no experimental transeccional, donde sus resultados fueron consecuencia de la recolección de datos por medio de la aplicación de la encuesta, que fue dirigida a 267 usuarios de los cuales 235 eran tarjetahabientes. El resultado más sobresaliente fue la afectación en el historial crediticio producto de la reducción de salarios tanto en el sector público como privado, sin embargo, las instituciones financieras fueron las más beneficiadas ya que obtuvieron un incremento tanto en solvencia como en liquidez. Se concluye que durante la pandemia surgieron muchas necesidades económicas donde la mayoría de los tarjetahabientes sobrepasaron el cupo límite de su crédito causando un sobre endeudamiento.

**Palabras claves:** Tarjetas de crédito, tarjetahabientes, COVID-19, economía.

## **ABSTRACT**

The main objective of the development of this research study was to determine the economic effects of cardholders during COVID-19 in the Esmeraldas canton. For which a qualitative-quantitative analysis was applied with a descriptive scope because it sought to specify characteristics and profiles of the cardholders in confinement times, under a non-experimental transectional design, where its results were a consequence of data collection. through the application of the survey, which was directed to 267 users of which 235 were cardholders. The most outstanding result was the impact on the credit history as a result of the reduction of salaries in both the public and private sectors, however, financial institutions were the most benefited since they obtained an increase in both solvency and liquidity. It is concluded that during the pandemic, many economic needs arose where the majority of cardholders exceeded their credit limit, causing an over-indebtedness.

**Keywords:** Credit cards, cardholders, COVID-19, economics.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las tarjetas de créditos poseen un lugar destacado dentro de la economía familiar, pues permiten la adquisición de bienes y servicios sin utilizar efectivo de forma más fácil. En consecuencia, las instituciones financieras impulsan su uso mediante diferentes alternativas como tarjetas de cortesía, promociones y alianzas estratégicas con supermercados, tiendas comerciales, entre otros; proporcionándole un papel protagónico al dinero plástico desplazando así la manipulación del efectivo.

Así mismo, el crecimiento acelerado de la economía y el empoderamiento en los últimos años del sistema financiero ecuatoriano, el mismo que goza de una estructura envidiable frente a otros sectores ha generado que el otorgamiento de créditos mediante tarjetas esté cada día en aumento. Según el informe de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2019) el sistema financió 1527 actividades de las cuales sobresalió el consumo de las tarjetas de crédito, siendo las provincias de Pichincha y Guayas con el mayor porcentaje de concesión de crédito, esto se debe a que la mayor parte de las instituciones cuentan con su matriz en los lugares antes mencionados, al contrario, la provincia de Esmeraldas se destaca por tener el mayor índice de morosidad.

Por otra parte, posee el porcentaje más bajo de inclusión financiera en comparación con las otras jurisdicciones de la frontera norte, según la encuesta realizada en el año 2016 por el Banco Central del Ecuador (BCE) alrededor del 30% de la población utiliza algún producto financiero, pero se evidencia un nivel bajo de posesión de tarjetas de crédito por factores como: la falta de cultura financiera y de ahorro, desconocimiento de los beneficios del crédito, informalidad de empresas, entre otras (El Comercio, 2018).

Por consiguiente, uno de los temas que genera mayor preocupación está relacionado con el alto nivel de endeudamiento originado por tarjetas de crédito, ya que desde el inicio de la emergencia sanitaria el comercio electrónico revolucionó de tal manera que se podía adquirir desde lo más elemental hasta lo más sofisticado convirtiéndola en un instrumento indispensable (Vistazo, 2020).

Complementando lo anterior, las cifras que miden la gravedad de la pandemia indican que 1 millón de personas se reportaron como desempleados, llegando a una tasa de desempleo del 13.3% entre mayo y junio de 2020, al mismo tiempo se observa que la población económicamente activa (PEA) también ha disminuido en el país, de 65 % pasó al 61 % después de la pandemia, siendo la más baja desde el año 2007, de igual manera la tasa de empleo adecuado bajó en un 17% la cual está vinculada a los despidos, reducción salarial y jornada laboral (Cabezas, 2020).

Por otra parte, esta investigación es importante porque permitió conocer cuáles fueron las afectaciones de los tarjetahabientes a raíz de la pandemia del COVID-19, de la misma manera se pudo conocer cuál fue el accionar de los bancos frente a esta situación, lo cual sirvió para estar al tanto sobre el impacto que ha generado la recesión económica causada por la pandemia.

Con lo descrito anteriormente, se planteó como objetivo general determinar las afectaciones económicas de los tarjetahabientes durante COVID-19 en el cantón Esmeraldas, para ello fue necesario identificar las empresas emisoras de tarjeta de crédito, describir las medidas financieras adoptadas durante la crisis y por último indicar las posibles afectaciones de los tarjetahabientes.

Finalmente, el desarrollo de la presente investigación se estructuró en 5 capítulos los mismos que se detallan de la siguiente manera: el primer capítulo es el marco teórico, compuesto por las bases teóricas, estudios previos de la investigación y las bases legales. El capítulo dos contiene la metodología donde se describe el tipo de estudio, el método, la población, muestra, técnica e instrumento que se utilizaron para la recolección de información. Posteriormente, en el tercer capítulo se describen los resultados encontrados en el estudio, luego en el cuarto capítulo se plasma la discusión para comparar los resultados con las bases teóricas, antecedentes y base legal. Por último, el quinto capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. BASES TEÓRICAS

#### 1.1.1. Evolución de las tarjetas de crédito

Con la creación de la moneda se aportó al comercio justo y de esta manera se dio un crecimiento comercial y económico muy significativo para el mundo, lo cual benefició a todos los usuarios tanto demandantes como ofertantes.

Por consiguiente, en el origen y la evolución del comercio se puede diferenciar 3 etapas las cuales son: el trueque, la moneda y el crédito, donde la primera surgió con la aparición de nuevas tribus y pueblos que consistía en el intercambio de productos que no producían por otro, de acuerdo con la necesidad de las personas de esa época, la segunda surge para crear un comercio justo dándole un valor representativo a las cosas y por último, el crédito se dio para que las personas puedan suplir sus necesidades cuando no tengan recursos económicos (Martillo, 2016).

En virtud de lo antes mencionado, la primera tarjeta de crédito nace en el año de 1949 y es una de las más conocidas en el mercado, cuyo nombre es Diners Club, su origen se relaciona cuando el ejecutivo neoyorquino Frank McNamara, no pudo pagar la cuenta en un restaurant porque había olvidado su billetera, esto fue lo que motivó a este empresario para que un año más tarde introdujera el sistema de tarjeta de crédito, conocido como Diners (Murillo & Ortiz, 2014).

De esta manera, en el año de 1952 después de la creación del concepto de una tarjeta de crédito internacional, Diners Club inició su proceso de expansión hacia Canadá, rápidamente comenzaron a abrirse sucursales en España, México y Cuba, luego llegaron a los países del bloque oriental, para los siguientes años se dio un crecimiento acelerado de los tarjetahabientes lo cual hizo que se sienta la necesidad de formalizar el medio de identificación de las tarjetas de crédito donde pasaron de la versión de cartón a la de plástico (El universo, 2018).

De ahí que, fue en la década de los 60 que se introdujo la primera tarjeta en el Ecuador, la cual pareció en el boom petrolero del país, pero no fue hasta finales del año 70 donde tuvo su mayor acogida debido al auge económico, por ende, las personas contaban con liquidez para adquirir y pagar las cuotas de las tarjetas, se debe destacar que en ese entonces los intereses que existían eran bajos (Martillo, 2016). Por consiguiente, otras empresas también introdujeron tarjetas en el mercado entre las cuales se destaca la tarjeta Visa Internacional, American Express, Pacificar entre otras (Espinoza, 2014).

Carmona y Gómez (2015) indican que las tarjetas de crédito dentro del sector financiero se convierten en un instrumento de reembolso que son emitidas a través de las distintas entidades bancarias a las personas (clientes) que lo requieren y a su vez estas acceden a un saldo superior al disponible en su cuenta corriente. Al mismo tiempo Herrera (2017) sostiene que son una herramienta de pago que puede ser utilizada para cancelar compras en la mayoría de los países del mundo facilitando así las operaciones comerciales y por ende evitando el uso de dinero en efectivo.

Por esta razón, el acceso a una tarjeta de crédito se ha expandido constantemente debido al desarrollo económico que existe en todos los países, es importante recalcar que las tarjetas de créditos para tener validez deben ser emitidas únicamente por instituciones financieras, las cuales deben ser autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (2017).

### **1.1.2. La tarjeta de crédito como elemento fundamental en la economía familiar**

En un principio las tarjetas de crédito solo se utilizaban para el servicio de hospedaje y de alimentos, con esto se daba a notar que el dueño de esa tarjeta tenía dinero, cuyos propietarios eran personas de la nobleza (Carreño, Ordeñana, & Vargas, 2013), sin embargo en la actualidad se usa la tarjeta para pagar estudios, comprar ropa, zapatos, accesorios o viajar, otro rubro importante que se cancela con este medio de pago son servicios digitales como Netflix, Spotify, Uber y otras aplicaciones (El Comercio, 2019).

Por consiguiente, hoy en día las personas ya no realizan sus compras o pagos en efectivo, sino que hacen uso de las tarjetas de crédito o débito, por la seguridad que ofrecen y especialmente la

comodidad que brindan al no tener que estar trasladando grandes cantidades de dinero, por esta razón las entidades financieras han fortalecido los convenios con diferentes empresas reconocidas a nivel mundial (Flores, 2015).

Por otra parte, se han convertido en una herramienta de uso masivo, donde las diferentes familias se apoyan en ella para así obtener solvencia económica, además día a día las empresas o instituciones financieras buscan la forma de atraer clientela y en el caso de las entidades comerciales aumentar sus ventas, sin embargo, debido a que se cuenta con dinero disponible en cualquier instante, los consumidores no miden sus gastos donde a partir de esto se generan problemas para el cliente como un endeudamiento impensado (Salas, 2020).

En concordancia con lo antes mencionado, las familias ecuatorianas no tienen una buena cultura financiera pero aun así existe un alto consumo de las tarjetas de crédito, lo que ha generado en la población un gran endeudamiento lo cual repercute en la economía, por esta razón, a través de la banca pública y privada se han creado planes para generar cultura financiera, siendo el Banco del Pacífico una de las entidades con mayor programas de educación financiera (Espinoza, Fariño & Espinoza, 2018).

Por otro lado, las tasas de interés en las tarjetas de crédito varían siempre de acuerdo al tipo de crédito, el historial del solicitante, el tiempo establecido que puede ir de 3, 6, 9, y 12 meses, brindándoles a los usuarios facilidades de pagos de acuerdo a los ingresos que tiene.

### **1.1.3. Impacto financiero del covid-19**

El mundo entero ha sufrido económicamente por la emergencia sanitaria del Covid-19, ya que esta ha reducido en su mayoría el ingreso de dinero del Estado, de las empresas y de las personas, provocando que no puedan acceder a los beneficios que brindan las instituciones financieras debido a la falta de cumplimiento de sus obligaciones por destinar mayor importancia a las necesidades básicas como alimentación y salud.

Por ende la desaceleración de la economía mundial por las medidas de confinamiento generó baja de la demanda y la caída del precio del petróleo que es el producto principal de exportación y que afectó la economía del estado ecuatoriano, provocando de manera significativa una disminución

de la distribución de los recursos para cubrir los diferentes gastos de los sectores estratégicos, además, el desplome del crudo en los mercados internacionales no se había dado en niveles tan altos en los últimos 20 años (BCE, 2020).

De acuerdo con lo anterior, en los primeros meses de 2020 luego de declararse el estado de excepción en el país, se dio la suspensión total de las actividades económicas y de trabajos presenciales, menos de aquellas que se consideran importante para salvaguardar la vida de los ciudadanos como lo es salud, alimentación, sector financiero y otros sectores estratégicos (Lucero, 2020).

Dicha medida tuvo una repercusión significativa en el primer trimestre de 2020 donde la economía tuvo un decrecimiento de 2,4% con respecto al año 2019, el Producto Interno Bruto (PIB) generó al país un ingreso de 17.523 millones de dólares en términos constantes y unos 25.879 millones de dólares en términos corrientes, por otra parte, hubo un crecimiento del el 0,04% de las diferentes operaciones realizadas por los créditos de consumo concedidas por el Sistema Financiero Privado y de la Economía Popular y Solidaria (BCE, 2020).

Ante este panorama, las autoridades tomaron algunas medidas sustanciales como la aplicación de la Ley Orgánica de Reactivación Económica, Facilidades y Suspensión de pago por emergencia sanitaria (COVID -19), en unos de sus capítulos indica que durante el Estado de Emergencia Sanitaria las empresas públicas y privadas prestadoras de servicios básicos de agua potable, energía eléctrica, y similares suspenderán temporalmente el cobro de las obligaciones de pago, así mismo se aprueba la reestructuración y refinanciamiento de deudas a más de la reducción de las tasas de interés con el fin de beneficiar a todos los usuarios en estos duros momentos (Asamblea Nacional, 2020).

Analizando lo expuesto en el párrafo anterior y una vez terminada la emergencia sanitaria, las empresas procederán a recaudar las obligaciones vencidas, para lo cual las diferentes instituciones emisoras de tarjetas establecieron mecanismos de cobro, las cuales se expresan en la siguiente tabla:

Tabla 1.

*Medidas adoptadas en las entidades financieras por el COVID-19.*

INSTITUCIÓN EMISORA	MEDIDA ADOPTADA
Pichincha	Diferir 2 cuotas y refinanciación para el resto de la deuda que tenga, a más de la posibilidad de ampliar el plazo de pago
Interdin	Pago mínimo de marzo se diferirá a 3 meses y se paga desde junio sin ningún recargo. Para abril y mayo el pago mínimo será de \$0
Produbanco	Se dará 2 meses de gracia donde su estado de cuenta reflejará un pago mínimo de \$0.00
Guayaquil	Aplazar los cobros de los meses de marzo y abril sin recargo y refinanciar la deuda a 18 meses plazo con 2 meses de gracia.
Bolivariano e Internacional	Se otorgó 2 meses de gracia, sin recargo alguno para las deudas contraídas desde el mes de marzo.
Austro y Banco Machala	Pagos de marzo, abril y mayo no generarán intereses por mora y pueden diferir sus deudas con 3 meses
Rumiñahui	Diferir sus pagos hasta 48 meses.
Diners club	Aplazar los cobros de los meses de marzo y abril sin recargo y refinanciar la deuda a 24 meses plazo con 2 meses de gracia.

Nota. Información tomada de Asobanca (2020).

## 1.2. ANTECEDENTES

Para el desarrollo del trabajo investigativo se han considerado varios estudios relacionados a la temática, los cuales se exponen a continuación:

En Argentina, Garino (2017) propuso evaluar las oportunidades y riesgos que generó el otorgamiento de tarjetas de crédito a estudiantes universitarios de la ciudad de Rosario sin demostración de ingresos durante el año 2016. La investigación tuvo una metodología cuantitativa, utilizando la encuesta como instrumento, obteniendo como resultado que la posibilidad que les da un banco en convenio con la universidad de otorgarles tarjetas de crédito es una excelente oportunidad, debido a que les ayuda a obtener un antecedente crediticio, pero se tiene un riesgo alto según el indicador de mora.

Por su parte en Perú, Esparza y Farfán (2017) plantearon conocer los hábitos de los usuarios de tarjetas de crédito en el distrito de Piura, aplicando la metodología cuantitativa con el instrumento de encuestas aplicado a 258 usuarios de tarjetas de crédito, obteniendo como resultado que los usuarios usan en mayor porcentaje sus tarjetas de crédito para las compras del hogar y ropa, también se comprobó la existencia de relación entre las variables frecuencia de uso y determinante para upgrade, con tendencia a tener mayor acceso al producto si sus ingresos económicos son mejores.

De igual manera, en Colombia, Ramírez (2015) identificó las causas de la utilización de las tarjetas de crédito, esta investigación fue de enfoque cuantitativo aplicando encuestas a 100 personas, donde se tuvo como resultado que los colombianos usan en promedio 29 veces al año el dinero plástico para pagar sus compras ya sean a crédito o débito teniendo mayor participación la tarjeta de crédito, se concluye que hay preocupación en los entes reguladores pero a su vez interés en las entidades financieras al evidenciar el apetito que tienen los colombianos por el manejo de sus productos financieros.

De la misma forma en Nicaragua, Carmona y Gómez (2015) propusieron en su investigación analizar los parámetros crediticios que utilizó el Banco de la Producción para el otorgamiento y emisión de tarjetas de créditos visa clásica a los tarjetahabiente en el periodo Enero-Diciembre

2013, los autores aplicaron análisis documental obtenido de la información financiera, concluyendo que la gravedad de pérdida en caso de incumplimiento es relativamente baja, el banco ha cumplido con las normas y políticas de emisión para que el cliente pueda hacer uso correcto de ese instrumento.

En cambio, en Ecuador, Castillo (2019) realizó una investigación que tuvo por objetivo analizar la publicidad utilizada por las entidades emisoras de tarjetas de crédito para atraer más clientes en los años 2016 – 2017, cuya metodología empleada fue de corte interpretativo, con enfoque cualitativo, técnicas de observación y participación acción, realizada a 17 gerentes de mercadeo. Obteniendo como resultado que es importante aplicar el neuromarketing para entender el comportamiento del consumidor, sobre lo cual aplicar estrategias de mercado para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

Así mismo, Murillo y Ortiz (2014) efectuaron una investigación que tuvo por objetivo realizar un estudio de Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP) del tarjetahabiente sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil, empleando el método descriptivo y analítico a una muestra de 384 personas, obteniendo como resultado que aproximadamente un 50% de los tarjetahabientes tienen un desconocimiento del correcto uso de la tarjeta de crédito lo que ocasiona que no controlan sus gastos y se endeudan más de lo que pueden pagar.

Por otra parte, en Guayaquil Martillo (2016) se planteó demostrar la incidencia que tiene el otorgamiento de tarjetas de crédito, sobre el nivel de endeudamiento crediticio de la clase media ecuatoriana. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa aplicándose encuestas a 150 tarjetahabientes de PACIFICARD, obteniendo como resultados que el 51% de la muestra tiene un nivel de endeudamiento crediticio lo que es producto de la espiral de la deuda sobrepasando la renta de los tarjetahabientes.

En la misma ciudad Carreño, Ordeñana y Vargas (2013) realizaron un estudio para definir, analizar y evaluar ventajas y desventajas del otorgamiento y uso de la tarjeta de crédito en Guayaquil, empleando las metodologías cuantitativas y cualitativas. Se tuvo como resultado que gracias al avance de la tecnología las tarjetas son utilizadas para la adquisición de productos o servicios tanto a nivel internacional, nacional o local.

Por su parte Espinoza (2014), planteó realizar un estudio exploratorio del uso de tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja. Utilizando el muestreo no probabilístico aplicando 360 encuestas, obteniendo como resultado que cerca del 60% de los encuestados mantienen niveles de gastos óptimos. Llegando a la conclusión que, en la población de la ciudad de Loja, no existen problemas de sobreendeudamiento derivado del uso de tarjetas de crédito.

### **1.3. BASES LEGALES**

La presente investigación se encuentra sustentada por la Constitución de la República del Ecuador en los artículos 308 y 309 nos indica que toda actividad financiera antes de ponerse en funcionamiento deberá tener la aprobación del Estado, las cuales se dividen en públicas, privadas, y popular donde cada una de ellas cuenta con un ente regulador para así obtener una soberanía íntegra, confiable solvente y transparente que ayudara al crecimiento de la economía del país (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008).

Por otra parte, el Art. 338 nos expresa los mecanismos que utilizará el estado para fomentar una cultura de ahorro hacia todo el público, con el propósito de orientar a una inversión productiva que mejore la calidad de vida del país.

A su vez, el Código Orgánico Monetario y Financiero (2014), en los artículos 1 y 3 nos indica que sus propósitos son, velar y asegurar todas las actividades monetarias que se den dentro del país con el fin de crear una economía sostenible y altamente financiera.

Así mismo, la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2016), en el Art. 1 nos habla sobre el funcionamiento del sistema financiero ecuatoriano privado, donde su principal objetivo es velar por los intereses de los usuarios.

Por otra parte, la Ley orgánica de reactivación económica, facilidades y suspensión de pago por emergencia sanitaria (covid -19), en el Art. 1 nos manifiesta sobre la creación de esta ley para mediante ello reactivar la economía en el país tomando así las mejores decisiones para el bien común.

Para culminar, el Art. 6 nos habla sobre la suspensión de pagos y las facilidades económicas en el sistema financiero que se dará en el territorio ecuatoriano, una de las medidas tomadas fue suspender las obligaciones de pago mensuales sin generar interés por mora, donde su pago se hará exigible 90 días de terminada la emergencia con un plazo de diferimiento de las deudas hasta por 12 meses.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1. TIPO DE ESTUDIO**

##### **2.1.1. Enfoque**

Esta investigación tuvo un enfoque mixto, debido a que los resultados arrojaron datos numéricos y estadísticos sobre el uso de las tarjetas de créditos durante la pandemia del covid-19 y cualitativo porque se dio una recolección de información no numérica ni estadística en aspectos subjetivos a la realidad de las entidades financieras (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

##### **2.1.2. Alcance**

El estudio tuvo un alcance descriptivo, debido a que permitió analizar, recopilar y describir los resultados que se alcanzaron en la investigación, tomados en su estado natural del proceso a seguir en el reconocimiento de ingresos para las empresas emisoras de tarjeta de crédito durante el covid-19 en el Ecuador.

##### **2.1.3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que las variables del estudio no sufrieron ningún tipo de manipulación, y transeccional ya que los datos se recopilaban dentro de un periodo determinado (Bernal, 2016) tomando en consideración los objetivos con sus respectivas dimensiones e indicadores como se expresan en la siguiente tabla.

## 2.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 2

*Categorización de las variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
RECONOCIMIENTO TARJETAS DE CREDITO	Empresa emisoras de tarjeta de crédito	Empresas Emisoras Tarjetas Reconocidas Funcionamiento de las tarjetas de crédito	Revisión documental/Ficha de trabajo
	Medidas Financieras	Medidas Adoptadas Impacto Financiero	Revisión documental/Ficha de trabajo
	Afectaciones Tarjetahabientes	Impacto económico Multas por intereses Gastos Generados	Encuesta/ Cuestionario de preguntas

Fuente: Autoría propia

## **2.3. MÉTODOS**

Al tener un enfoque de carácter cuali-cuantitativa, en esta investigación se utilizó el método inductivo y deductivo, según Jiménez y Pérez (2017). El primero porque fue de un conocimiento particular a un conocimiento general del tema de estudio, y el segundo que fue de lo general a lo particular para así concluir con una teoría específica que sea de interés.

## **2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.4.1. Población**

La población dentro de la investigación estuvo conformada por los tarjetahabientes del cantón esmeraldas que son 22 187 personas.

### **2.4.2. Muestra**

Para obtener la muestra de los tarjetahabientes se aplicó la siguiente fórmula:

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

Obteniendo como resultado que la muestra en este trabajo de investigación es de 325 personas, pero debido a que no se pudo llegar con el total por cuestiones de emergencia sanitaria por el Covid-19 se obtuvo respuesta de 267 usuarios de los cuales 235 eran tarjetahabientes.

## **2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **2.5.1. Técnicas**

#### **Revisión Documental**

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la revisión documental, debido a que, ayudó a conocer las entidades financieras y las medidas adoptadas durante la pandemia del COVID-19.

#### **Encuesta**

La técnica que se utilizó para recopilar la información fue la encuesta la cual estuvo dirigida a los tarjetahabientes, que proporcionaron datos de primera sobre su opinión acerca de las medidas adoptadas por entidades financieras en el tiempo de confinamiento por el covid-19.

## **2.5.2. Instrumentos**

### **Ficha de trabajo**

El instrumento que se empleó en la investigación fue la Ficha de trabajo, debido a que, este permitió recabar, registrar, clasificar y manejar datos (Robledo, 2006) de tal forma se pudo organizar la información obtenida a través de la revisión documental del tema de investigación.

## **2.6. PROCEDIMIENTOS**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se llevaron a cabo varios procedimientos, el cual empezó con la definición del tema a investigar luego de esto se procedió a buscar y leer artículos, libros, tesis relacionadas, los cuales permitieron conocer un poco más el tema y así poder redactar las bases teóricas y antecedentes que sustentó la investigación.

De la misma forma se procedió a buscar leyes y normativas que regulan las actividades económicas dentro del país, en las cuales se respaldará la investigación. Por consiguiente, se desarrolló la metodología a utilizar, finalmente se estableció el cronograma de actividades para mediante ello poder seguir ejecutando la investigación hasta obtener los resultados y también el presupuesto que demandó.

## **2.7. ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos que se obtuvieron en esta investigación fueron analizados y procesados a través de la utilización de las herramientas informáticas Microsoft Word, Microsoft Excel, Google forms, así mismo se utilizaron redes sociales como WhatsApp y Facebook.

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS

En el presente capítulo se realizará una explicación detallada de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y la revisión bibliográfica donde se pudo recopilar información acerca de las medidas adoptadas por las Instituciones Financieras en el Ecuador durante el COVID-19, posibles afectaciones a los tarjetahabientes, mismas que se presentan a continuación.

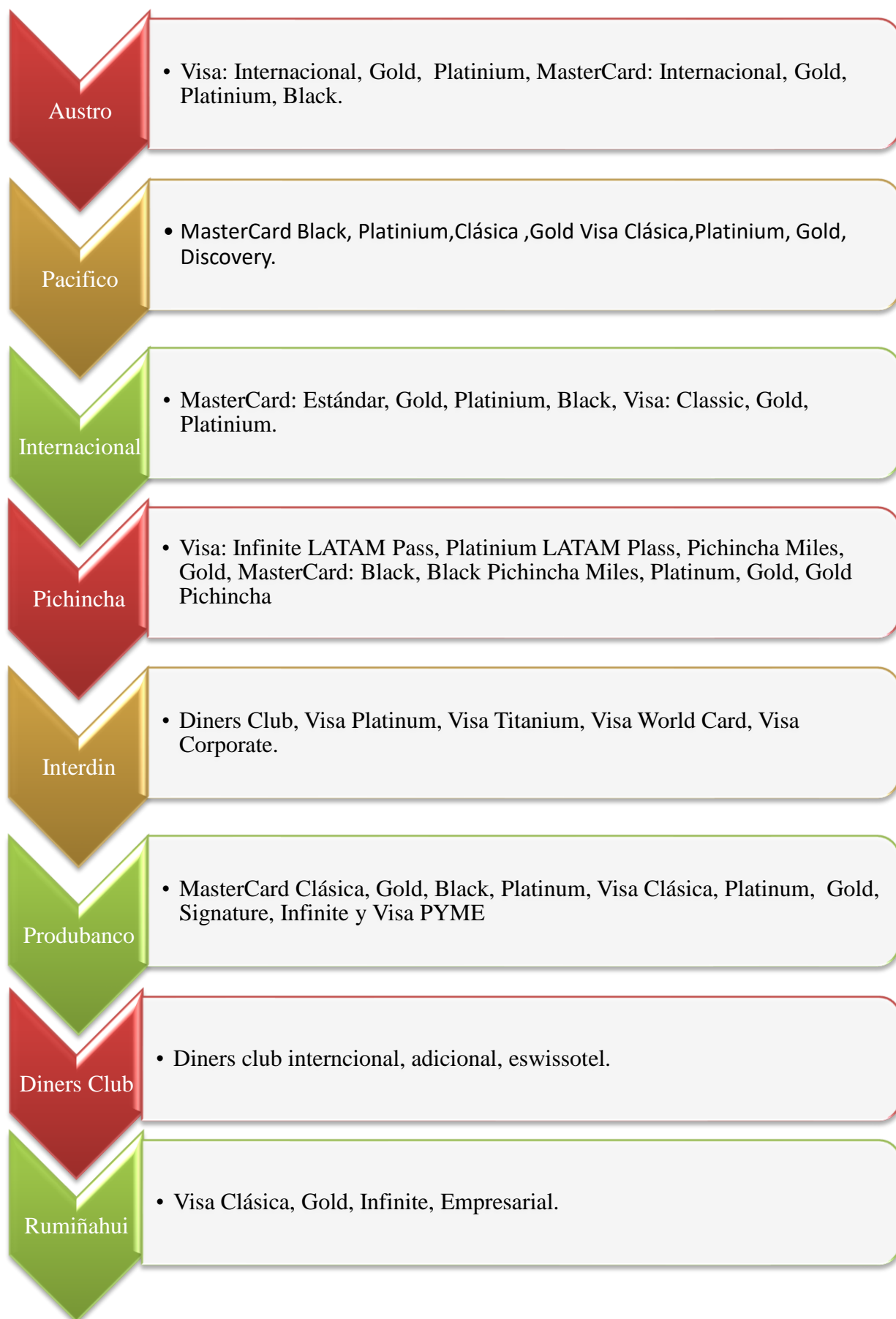
#### 3.1. Empresas emisoras de tarjeta de crédito

Es importante conocer que solamente las instituciones financieras y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito pueden actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, debido a que estas estas instituciones están autorizadas por la superintendencia de Bancos y Seguro, el emisor o administrador de tarjetas de crédito únicamente podrá ofrecer a sus tarjetahabientes para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito rotativo o la modalidad de crédito diferido (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2017).

Por consiguiente, existen 11 instituciones financieras autorizadas para emitir tarjetas de crédito a sus usuarios, las cuales se pudo evidenciar que tienen una gran variedad de tarjetas, a continuación, se detallan las empresas y las respectivas tarjetas que tienen a su servicio:

**Figura 1.** Entidades bancarias.



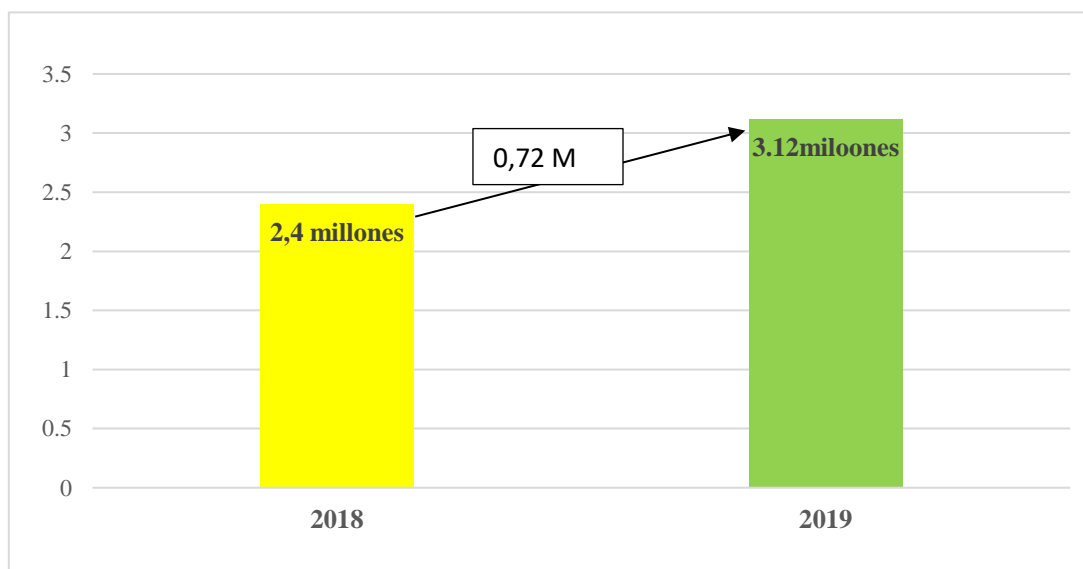


Posteriormente, en el top 10 de los bancos con mayores montos de créditos, lo conforman Pacífico, Diners, Pichincha, Produbanco, Internacional, Bolivariano, Guayaquil, Austro y General Rumiñahui, durante los seis primeros meses del año estos bancos entregaron 856'645.617 millones de dólares, de acuerdo con las estadísticas de la Superintendencia de Bancos, donde el 26,52 % de dicho valor fue entregado por el Banco Pacífico, emisor de Pacificard, el 15,41 % fue otorgado por Diners (Diners Club, Visa Titanium y Discovery), además las tarjetas Visa y Mastercard lideran los avances en efectivo (El expreso, 2020).

Se pudo evidenciar que, durante el año 2020 al iniciar el confinamiento por emergencia sanitaria mundial se incrementó el uso de la tarjeta de crédito con pagos DIFERIDOS más que corriente, lo cual indica que la gente contaba con menores ingresos y vio en la tarjeta la solución para pagar diferido sus consumos, donde el de alimento, fue primordial ya que se observa el aumento de tarjetas de crédito en supermercados, justo en el periodo de marzo – agosto 2020 (Banco Central, 2020).

Por otra parte, el número de tarjetas circulantes ha crecido entre el año 2018 y 2019, mientras en 2018 había 2,84 millones, el 2019 cerró con 3,12 millones, adicionalmente la emisión de nuevas tarjetas también va en aumento en 2018 se emitieron 442.501 por un cupo total de \$ 940 millones (El Universo, 2019), tal como se muestra en la figura 2.

**Figura 2.** Crecimiento de las tarjetas de crédito.



Fuente: Información tomada de las páginas web oficiales de las instituciones Financieras. Autoría propia

### **3.2. Medidas adoptadas en las entidades financieras por el COVID-19.**

Producto del avance de la pandemia por COVID -19, la economía nacional presentó un efecto negativo donde el Producto Interno Bruto (PIB) cerró con un incremento de 4,5% en el tercer trimestre de 2020, pero al compararlo con el del año 2019 existe un decrecimiento de 8,8%, está caída de la producción interna se debe a la reducción en las importaciones de bienes de consumo y de las operaciones de crédito de consumo otorgados por el sistema financiero tanto privado como público (Banco Central del Ecuador, 2021).

Por otra parte, el Gobierno Nacional declara el estado de excepción a mediados del mes de marzo en todo el territorio nacional con el propósito de frenar la expansión del COVID-19, para tal efecto se suspendieron todas las actividades económicas y el trabajo presencial precarizando aún más la economía. Como resultado las ventas promedio semanales de todos los sectores económicos sufrieron una reducción del 42% con pérdidas que bordean los USD 1.505 millones, siendo el sector comercial y de manufactura los más afectados (Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, 2020).

En consecuencia, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020) la tasa de desempleo alcanzó el 6,6% a nivel nacional en el mes de septiembre, donde el 55,5% de los contratos terminados ocurrieron por: contratos por acuerdo entre las partes, despidos intempestivos entre otros. Razón por la cual el Ministerio del Trabajo (2020) mediante Acuerdo Ministerial No. MDT – 2020 – 077 permite que el sector privado pueda acogerse a la reducción, modificación o suspensión de la jornada laboral, donde alrededor de 6.027 empresas se acogieron a estas modalidades.

Sin embargo, la afectación al empleo refleja una caída de liquidez a los hogares ecuatorianos, lo cual está vinculado con la reducción de los salarios en el sector público, lo que provocó que el nivel de consumo en los hogares sufra un ajuste, teniendo siempre como prioridad la canasta básica, medicamentos e insumos de primera necesidad, debido que en primera instancia estaba cuidar la salud según la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RIF, 2020), algunas personas por la falta de recursos económicos se vieron en la necesidad de recurrir al dinero plástico para solventar sus necesidades utilizando este como medio de pago habitual.

Ante esta situación la Superintendencia de Bancos con la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera dieron paso a las entidades dar soluciones temporales a sus usuarios como el diferimiento de sus deudas, teniendo como objetivo brindar alivio a los insolventes

mediante ello cumplir sus obligaciones en el futuro sin incurrir en cargos de mora y multas, a continuación, se detallan las medidas adoptadas por las instituciones financieras:

*Medidas adoptadas en las entidades financieras por el COVID-19.*

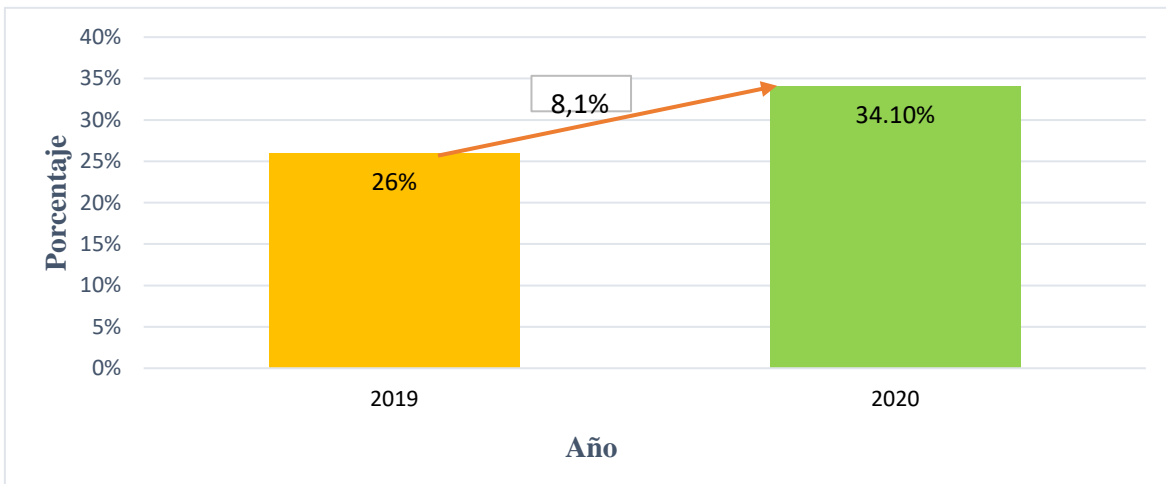
<b>BANCO</b>	<b>MEDIDA ADOPTADA</b>
Pichincha	Diferir 2 cuotas y refinanciación para el resto de la deuda que tenga, a más de la Posibilidad de ampliar el plazo de pago
Interdin	Pago mínimo de marzo se diferirá a 3 meses y se paga desde junio sin ningún recargo. Para abril y mayo el pago mínimo será de \$0
Produbanco	Se les dará 2 meses de gracia donde su estado de cuenta reflejará un pago mínimo de \$0.00
Guayaquil y Pacifico	Aplazar los cobros de los meses de marzo y abril sin recargo y refinanciar la deuda a 18 meses plazo con 2 meses de gracia.
Bolivariano e Internacional	Se les otorgará 2 meses de gracia sin recargo alguno para las deudas contraídas desde el mes de marzo.
Austro y Banco Machala	Pagos de marzo, abril y mayo no generarán intereses por mora y pueden diferir sus deudas con 3 meses
Rumiñahui	Diferir sus pagos hasta 48 meses.
Diners club	Aplazar los cobros de los meses de marzo y abril sin recargo y refinanciar la deuda a 24 meses plazo con 2 meses de gracia.

---

Fuente: Asociación de Bancos del Ecuador  
Elaboración propia de la autora

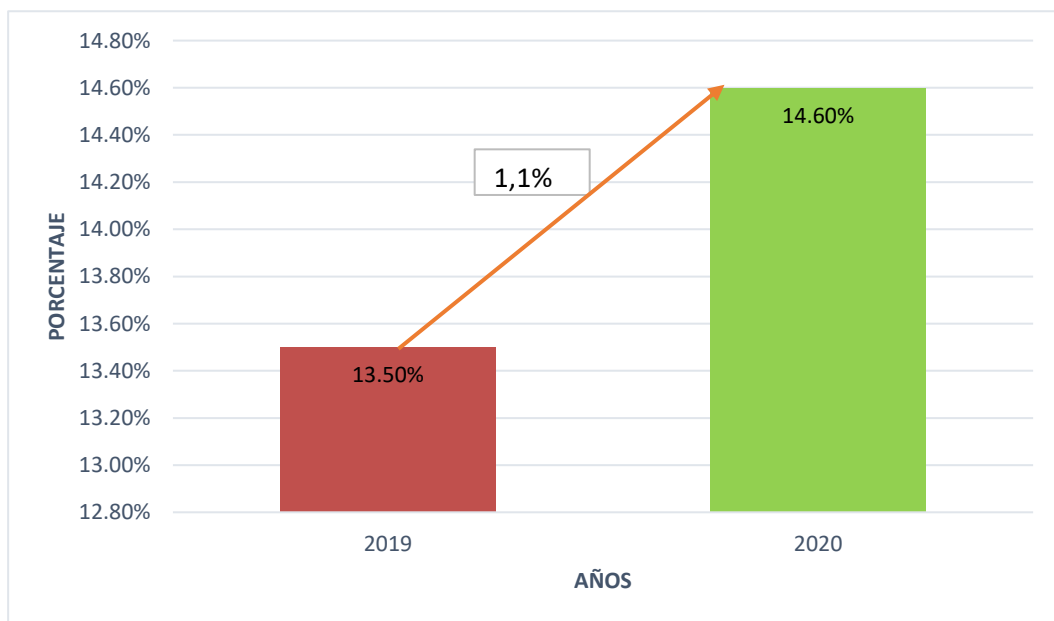
A pesar que las instituciones financieras aplicaron estas medidas durante los meses de confinamiento se evidenció un crecimiento de la liquidez en un 34,1% (8,1pp más que el año 2019) y su solvencia en un 14,60% (1,1pp más que el año 2019), según la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca, 2020) indica que a pesar de haber existido una reducción de los ingresos familiares a causa del desempleo los bancos no sufrieron ningún tipo de afectación ,sino que obtuvieron múltiples ganancias y beneficios, a continuación en la Figura 3 y 4 se detalla los ítem ya expuestos en el texto.

**Figura 3.** *Liquidez de los Bancos entre el año 2019 y 2020.*



Fuente: Información tomada de las páginas web oficiales de las instituciones Financieras. Autoría propia

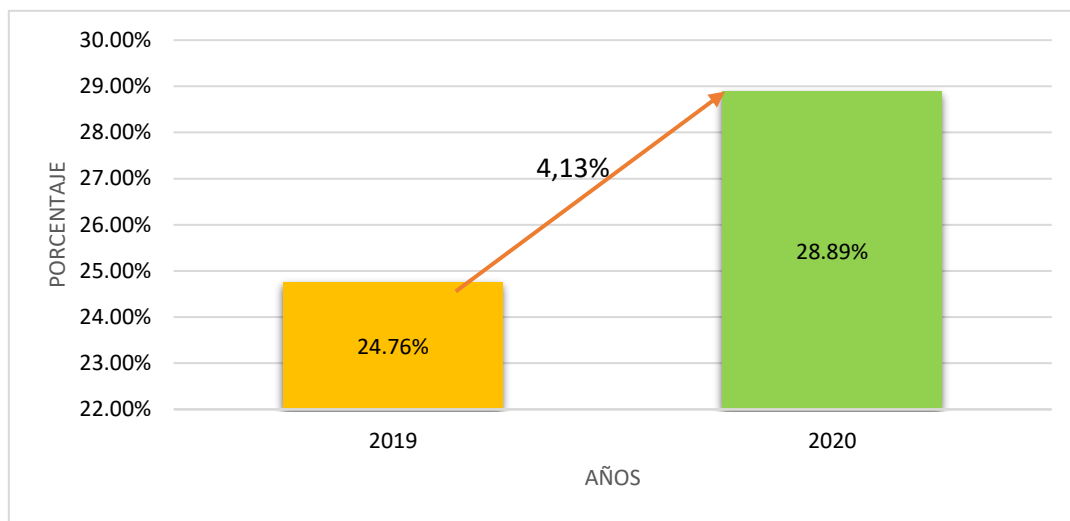
**Figura 4.** *Solvencia de los Bancos entre los años 2019 y 2020*



Fuente: Información tomada de las páginas web oficiales de las instituciones Financieras. Autoría propia

Por otra parte, el sistema financiero atendió un total de 25 sectores económicos en el año 2019 y 2020 siendo el más relevante el consumo de tarjetas de crédito con un 24,76% y 28,89% respectivamente. Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2020), durante el año hubo un incremento de 4,13% de los tarjetahabientes y así mismo el consumo mediante el comercio electrónico.

**Figura 5.** Consumo de las Tarjetas de Crédito entre el año 2019-2020



Fuente: Información tomada de las páginas web oficiales de las instituciones Financieras. Autoría propia.

Finalmente, la información obtenida en este objetivo permitió conocer todas las medidas que utilizaron las Instituciones Financieras en el tiempo de confinamiento, las cuales permitieron a los tarjetahabientes tener amplios plazos de pagos y no caer en mora al no poder solventar sus deudas contraídas, de la misma forma se pudo evidenciar el decrecimiento de la cartera crediticia en los bancos en el año 2020, lo cual refleja que estas instituciones no tuvieron pérdidas sino múltiples ganancias.

### **3.3. Posibles afectaciones de los tarjetahabientes**

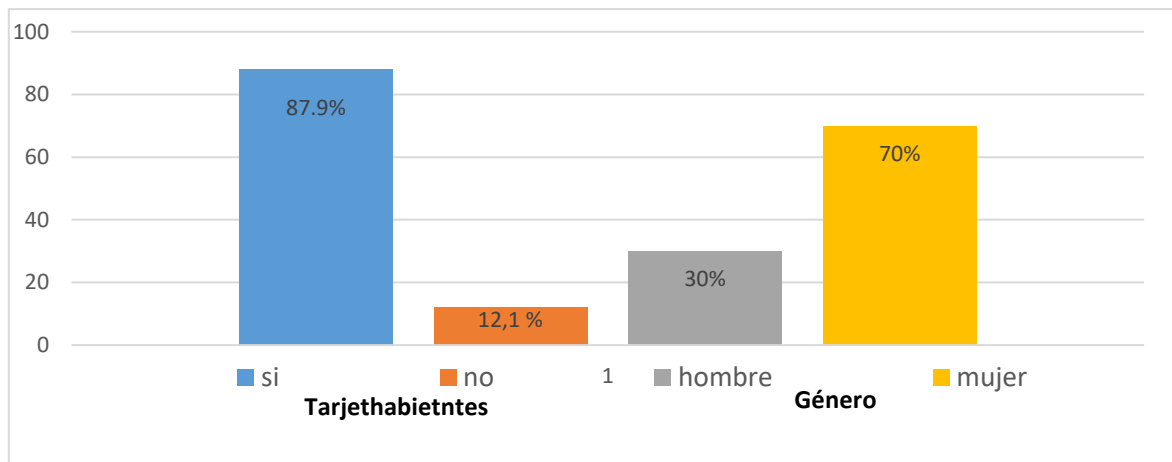
Durante la pandemia del Covid-19 los tarjetahabientes recurrieron a la utilización del dinero plástico realizando, ya sean avances de efectivo o pagando al instante, donde algunos usuarios llegaron al punto de sobrepasar los cupos de sus tarjetas debido a que no tenían solvencia económica en efectivo.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta aplicada a 267 ciudadanos pertenecientes al cantón Esmeraldas, debido a que no se logró concluir con la muestra determinada, la cual permitió conocer las afectaciones que tuvieron durante la pandemia:

### 3.3.1. Situación actual de los tarjetahabientes

Los resultados evidenciaron que de los 267 encuestados 235 cuentan con tarjetas de créditos mientras que los 32 restantes no poseen, del universo de tarjetahabientes, 165 son mujeres y 70 son hombres, tal como se puede observar en la figura 6.

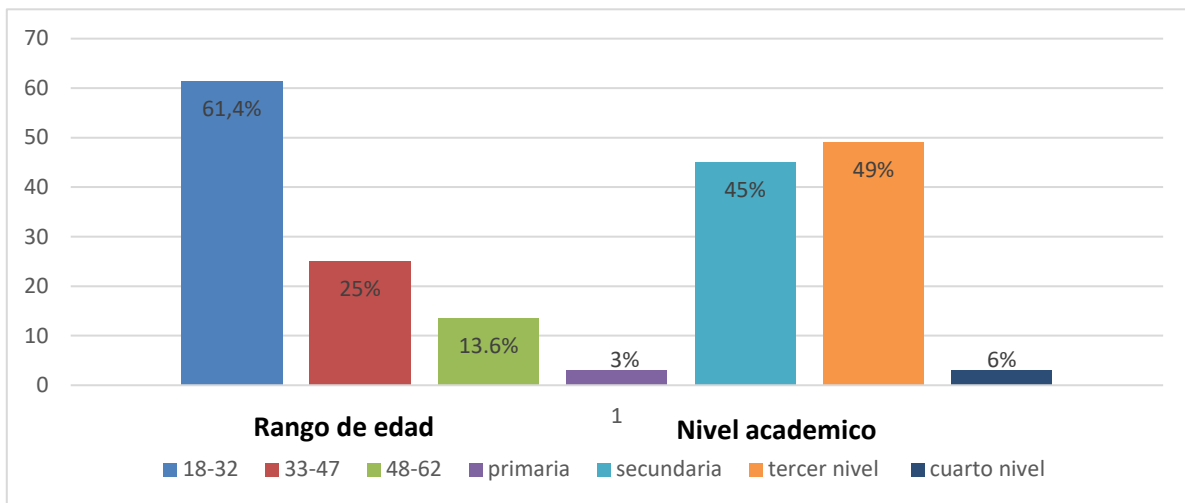
**Figura 6.** Tarjetahabientes y género



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

Se pudo conocer de los tarjetahabientes encuestados el rango de edad que mayor sobresale es el de 18-32 años que tiene un total de 144 personas, seguido del rango 33-47, de los cuales 115 tienen un grado académico de tercer nivel y 106 han cursado la secundaria, según se muestra en la figura 7.

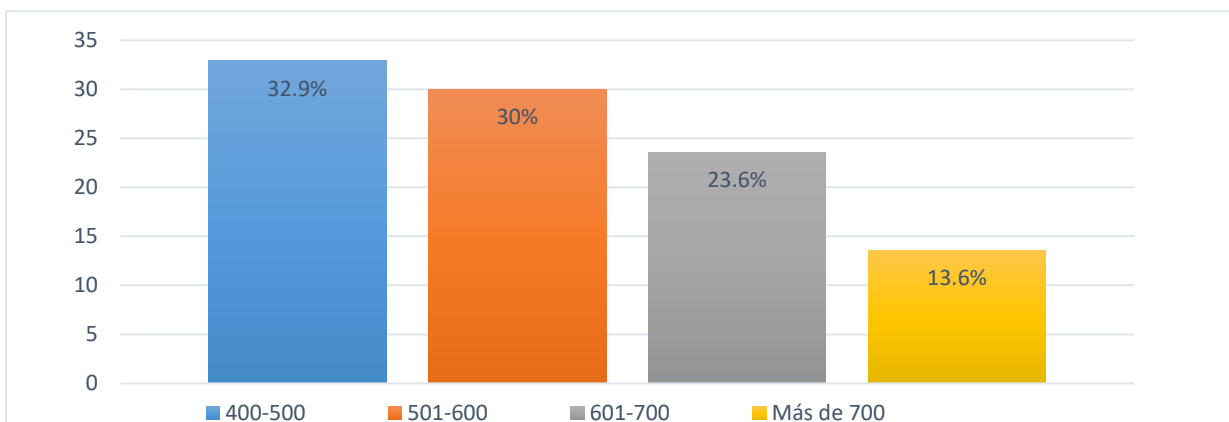
**Figura 7. Edad y nivel de estudio**



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

Los resultados evidencian que el nivel de ingreso del tarjetahabiente más destacado es el comprendido entre \$ 400 a \$ 500 USD mensuales con 76 usuarios, muy de cerca se encuentra el rango de los \$ 600 USD, según se detalla en la figura 8.

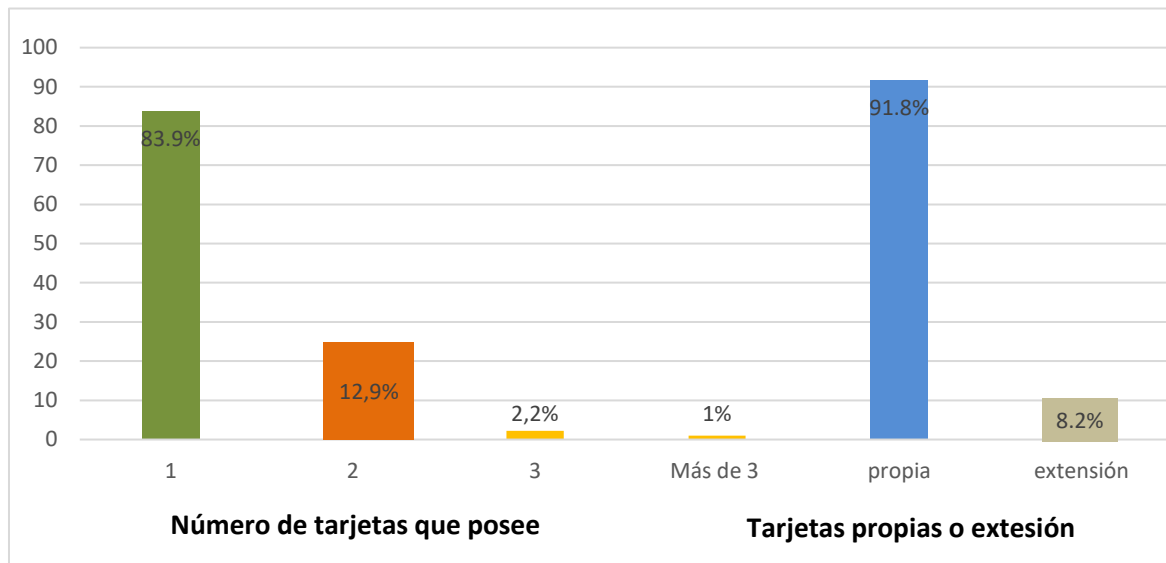
**Figura 8. Ingreso mensual de los tarjetahabientes**



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

Respecto al número de tarjetas de crédito que poseen los usuarios se pudo evidenciar que en su mayoría tienen una tarjeta, seguido de que las tarjetas que utilizan son propias, tal como se puede detallar en la figura 9.

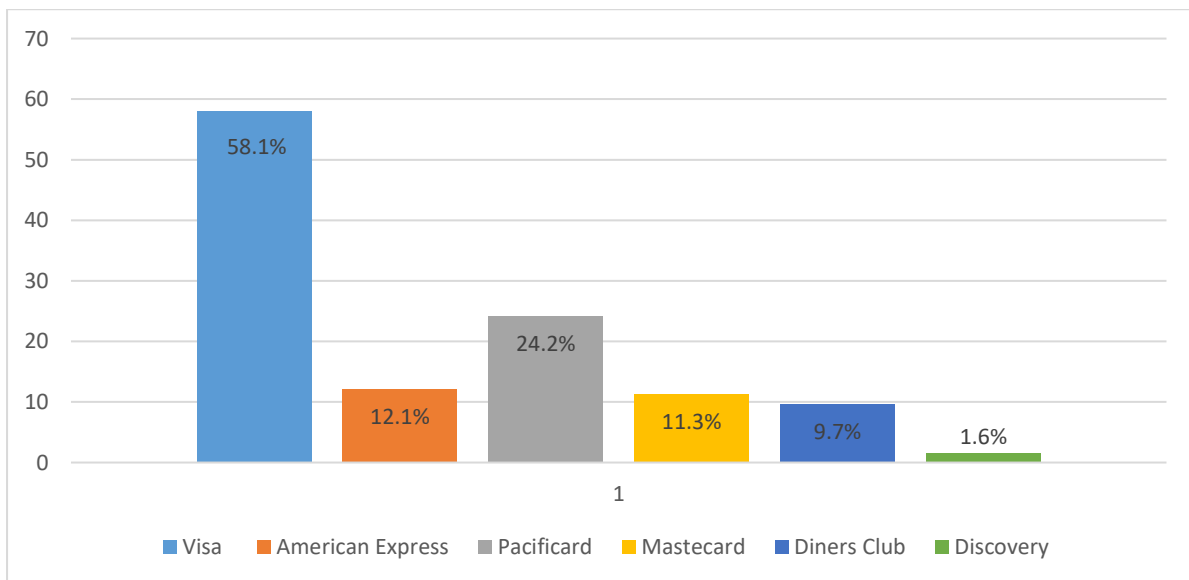
**Figura 9.** Número de tarjetas que poseen y tarjetas propias o extensión.



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

Se determinó que 136 de los tarjetahabientes encuestados utilizan la tarjeta Visa, seguido de la tarjeta Pacificard con 57 usuarios, estos resultados se muestran en la figura 10.

**Figura 10.** Tarjetas de Crédito

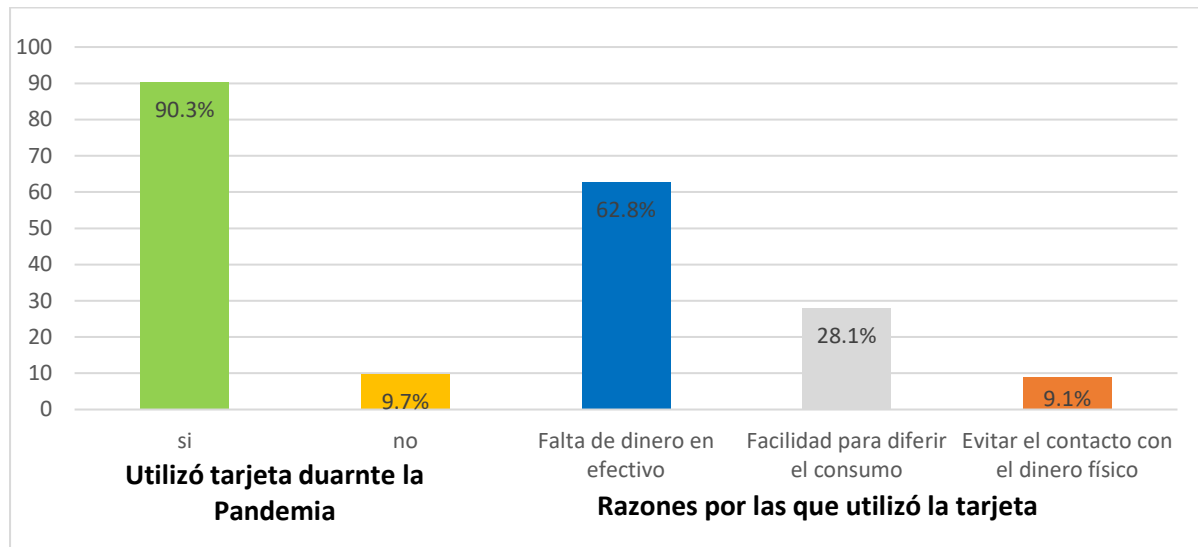


**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

Al consultar a los tarjetahabientes si habían realizado compras con sus tarjetas de crédito durante la pandemia 212 respondieron que sí, mientras que 23 reveló que no, seguido que la

razón por las que utilizaron las tarjetas se dio por la falta de dinero en efectivo, como se muestra en la figura 11.

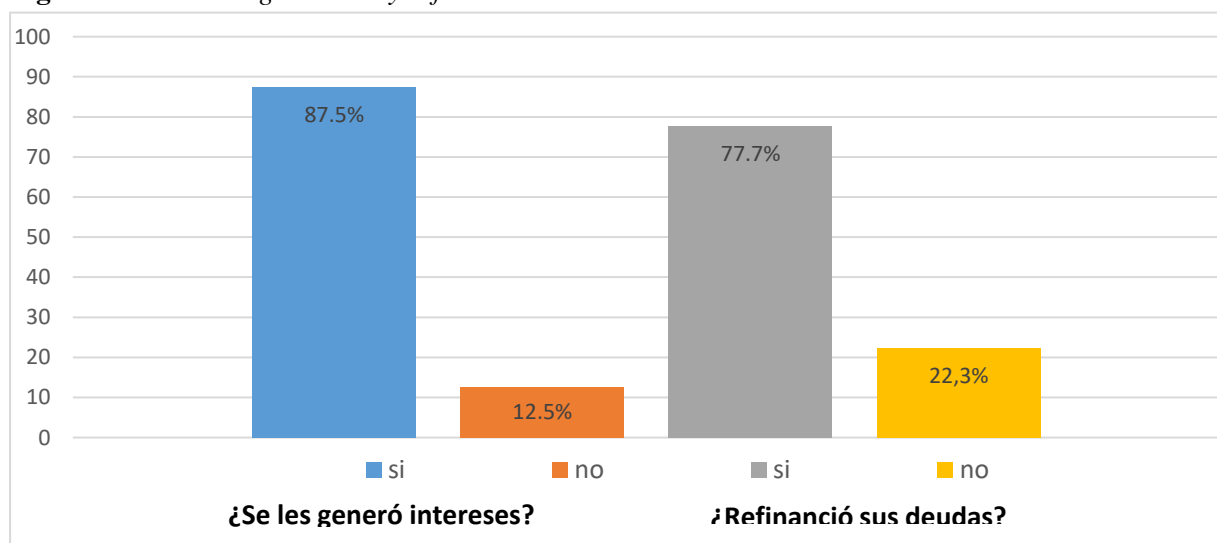
**Figura 11.** Compras durante la pandemia y razones por las que utilizo su tarjeta de crédito



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

En referencia a los intereses generados en las tarjetas durante la pandemia fueron los mismos porcentajes que estaban acostumbrados, 200 tarjetahabientes manifestaron que sí, mientras que los restantes respondieron que no, por consiguiente, un total de 183 usuarios refinanciaron sus deudas, como se muestran en la figura 12.

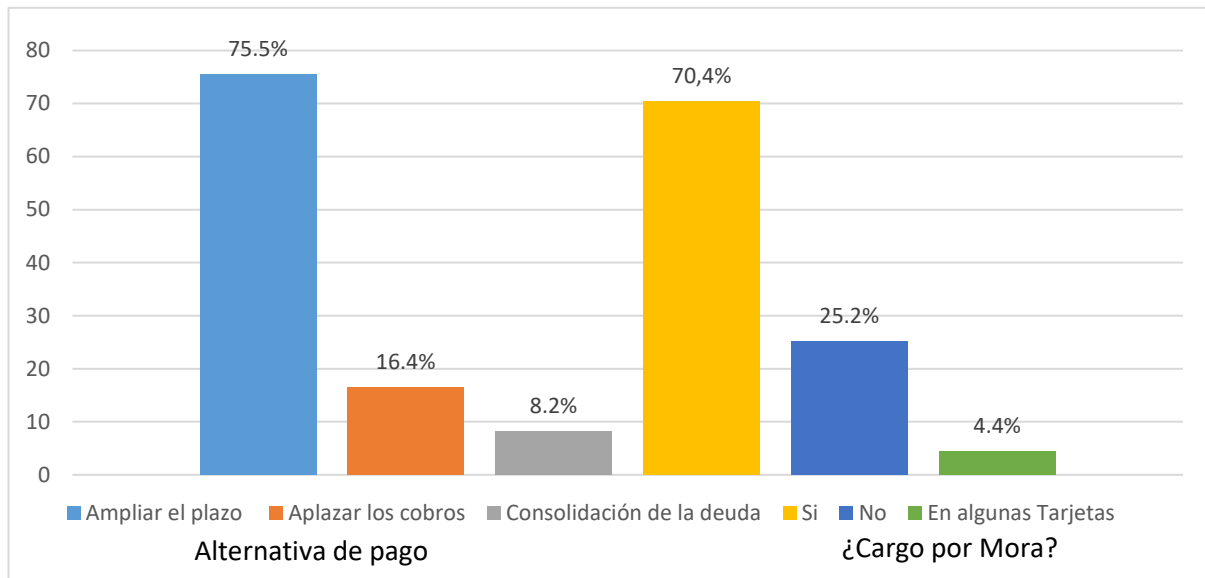
**Figura 12.** Intereses generados y refinanciamiento de las deudas



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

Se evidencia que 179 tarjetahabientes escogieron la alternativa de ampliar el plazo de la deuda hasta 48 meses seguida de aplazar los cobros, por consiguiente, se evidenció que un total de 165 tarjetahabientes tuvieron cargos por moras debido a que no pudieron cancelar sus deudas a tiempo tal como se muestran en la figura 13.

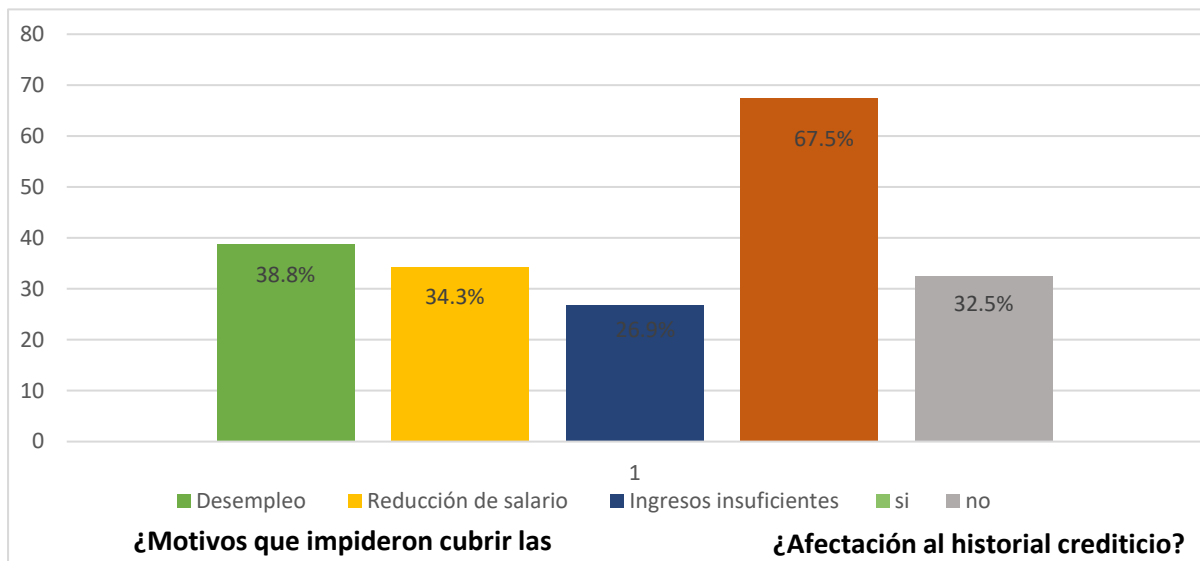
**Figura 13.** Alternativas de pago y cargo por mora



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

En referencia a los motivos que impidieron cubrir con las deudas a los tarjetahabientes el que tuvo mayor relevancia fue el de ingresos insuficientes seguidos, del de reducción de salarios, además se pudo evidenciar que esto causó una afectación al historial crediticio en los usuarios, como se detalla en el gráfico 14.

**Figura 14.** Motivos que impidieron cubrir con las deudas a los tarjetahabientes y Afectación en el historial crediticio



**Fuente:** tarjetahabientes encuestados en el cantón Esmeraldas

## CAPÍTULO IV

### 4. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación se basó en Determinar las afectaciones económicas de los tarjetahabientes durante COVID 19 en el cantón Esmeraldas, en el cual para obtener información relevante se tuvieron que aplicar encuestas a los tarjetahabientes y realizar revisiones en las diferentes páginas webs de las instituciones financieras emisoras de tarjetas de créditos que adoptaron medidas direccionadas al alivio de la presión financiera en los hogares de los ecuatorianos, de toda esta información se obtuvieron resultados que son sujetos a la discusión.

Durante la emergencia sanitaria que se dio en marzo del 2020, el gobierno de Lenin Moreno decretó estado de excepción dirigido a todos los ecuatorianos, aplicando la cuarentena para evitar la propagación del COVID-19, que consistió en la paralización total de las actividades económicas-productivas del país, dando inicio a una crisis generada por la incertidumbre que ocasionó el incremento de la tasa de desempleo a nivel nacional al 13,3% siendo la cifra más alta desde el año 2007 y a nivel local al 41 % según el INEC (2020), lo cual coincide con el resultado obtenido en las encuestas aplicadas a los tarjetahabientes esmeraldeños quienes 38,8% quedaron desempleados en este periodo de confinamiento, por consiguiente surgen las siguientes interrogantes ¿El gobierno creará un plan de desarrollo sostenible para ayudar a todas las personas desempleadas?, ¿Cuáles serán las alternativas que los desempleados tomarán para cubrir sus deudas?, ¿Acaso, esperar soluciones del gobierno sea la mejor alternativa?.

En consecuencia, una de las medidas aplicada para mitigar el impacto económico que estaban pasando las familias, fue aplicar la ley de reactivación económica, facilidades y suspensión de pagos por la emergencia sanitaria del covid- 19, como la condonación de deuda donde les permitía a los usuarios diferir sus pagos hasta tres meses en algunas instituciones, pero en uno de los hallazgos se evidencia que los tarjetahabientes si tuvieron cobro de multas, intereses y una afectación en su buro crediticio, descrito esto nacen las siguientes interrogantes ¿Para qué aplicaron la ley? ¿Cuál es el alivio financiero que le dieron a los tarjetahabientes cuando su historial crediticio está afectado?

Otro dato importante de recalcar es la falta de conocimientos de los tarjetahabientes encuestados en temas de finanzas personales que se vio reflejado en el sobreendeudamiento lo que lleva a los esmeraldeños a una tasa alta de morosidad, debido a factores como falta de

dinero en efectivo, desempleo y la reducción de salarios, lo mismo que se contrasta con el resultado obtenido de Murillo y Ortiz (2014) quienes afirman que gran parte de los usuarios no saben cómo manejar una tarjeta de crédito, ya que no controlan sus gastos y se endeudan más de lo que pueden pagar.

Con lo mencionado anteriormente, surgen las siguientes interrogantes: ¿Las instituciones financieras analizarán el porque del sobreendeudamiento de los usuarios?, ¿Pensarán en tomar medidas correctivas?, ¿Los tarjetahabientes analizarán las afectaciones que esto le puede ocasionar en el futuro?

Por consiguiente, los resultados demuestran que las personas no pudieron cubrir los pagos de sus tarjetas lo que se fundamenta con el análisis realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros donde indica que la provincia de Esmeraldas cuenta con altos niveles de morosidad y a su vez es una de las provincias que tiene menor inclusión financiera a nivel nacional. Sin embargo, algunos indicadores muestran avances en el acceso a la banca, la cual entre los años 2014-2017 creció en un 29% (El Comercio, 2018).

Por otro lado, según la Asociación de Bancos del Ecuador los mayores beneficiados fueron las instituciones financieras las cuales tuvieron un crecimiento en su índice de liquidez con un 8,1pp más que el año 2019, y a su vez su solvencia también tuvo un incremento en un 1,1pp más que el año 2019, lo que se contrasta con uno de los hallazgos obtenido el cual indica que durante el primer semestre del año 2020 la mayoría de los bancos tuvieron ingresos superiores al año anterior y esto se dio en los rubros de dinero plástico, corriente y rotativo.

Finalmente, como investigadora es importante que estos resultados sean considerados para futuras investigaciones donde se vincule a instituciones de educación superior a mejorar la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito en los habitantes del cantón Esmeraldas. A pesar de las medidas de confinamiento se puede lograr establecer reuniones por los medios virtuales y que estas sean enfocadas a estudiantes de secundaria de tal manera que ellos puedan replicar lo aprendido a sus padres o conocidos que utilizan tarjetas de créditos para que no lleguen a tener estos altos índices de morosidad.

Al mismo tiempo estos resultados consideran que a pesar que los más perjudicados han sido los tarjetahabientes las instituciones financieras han demostrado que en tiempos de COVID ser

las más beneficiadas pues sus niveles de solvencias en comparación a otros años han sobrepasado las estimaciones que hacían los banqueros.

Este trabajo va servir como fuentes para futuros estudiantes o docentes que quieran investigar más sobre este tema.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

A través de los resultados se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- En el Ecuador existen 11 entidades financieras autorizadas para emitir tarjetas de crédito a sus usuarios según la superintendencia de bancos, por lo cual son capaces de ofrecer múltiples servicios de acuerdo a las necesidades de cada cliente.
- Algunas de las medidas adoptadas por las instituciones financieras para brindar alivio a los deudores fueron aplazar sus cobros hasta 48 meses en algunos bancos y el diferimiento de sus deudas, de esta manera cumplir sus obligaciones en el futuro, sin incurrir en cargos de mora, multas.
- Durante la pandemia surgieron muchas necesidades económicas donde la mayoría de los tarjetahabientes sobrepasaron el cupo límite de su crédito sobre endeudándose y esto repercutió en su historial crediticio.

#### **5.2. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que:

- Las instituciones financieras busquen la manera de brindar mejores servicios a sus usuarios debido a que el uso de dinero plástico está cada día en aumento por la facilidad de pago y múltiples beneficios que este brindan.
- A las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, actualicen las medidas adoptadas durante la crisis en función de beneficiar a sus tarjetahabientes para que estos puedan suplir sus deudas.
- Los tarjetahabientes se instruyan mejor en temas relacionados a las finanzas personales donde las instituciones de educación superior por medio de la vinculación fomenten la cultura financiera y ahorro para evitar altos niveles de morosidad y que esto no repercuta en su historial crediticio.

## REFERENCIAS

- Asamblea Constituyente del Ecuador (2008). Carta Magna. Recuperado de [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)
- Asamblea Nacional (2020). Proyecto de ley orgánica de reactivación económica, facilidades y suspensión de pago por emergencia sanitaria (covid-19). Recuperado de: [https://observatoriolegislativo.ec/media/archivos\\_leyes/2020-04-10-Proyecto\\_de\\_Ley\\_As.\\_Ecabezas.pdf](https://observatoriolegislativo.ec/media/archivos_leyes/2020-04-10-Proyecto_de_Ley_As._Ecabezas.pdf)
- BBVA (2018). *Tarjetas de crédito: funcionamiento y definición*. Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/tarjetas-de-credito-funcionamiento-y-definicion/>
- BCE (2020). *El covid-19 pasa factura a la economía ecuatoriana: decrecerá entre 7,3% y 9,6% en 2020*. Recuperado de: [https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1366-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatoriana-decrecera-entre-73-y-96-en-2020#:~:text=Como%20resultado%20de%20estos%20supuestos,%25%20\(USD%2065.015%20millones\).](https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1366-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatoriana-decrecera-entre-73-y-96-en-2020#:~:text=Como%20resultado%20de%20estos%20supuestos,%25%20(USD%2065.015%20millones).)
- BCE (2020). *La economía ecuatoriana decreció 2,4% en el primer trimestre de 2020*. Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1370-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-decreci%C3%B3-24-en-el-primer-trimestre-de-2020>
- Carmona, R & Gómez, M (2015). *Operaciones bancarias. Análisis de parámetros crediticios utilizados por el banco de la producción para el otorgamiento y emisión de tarjetas de crédito Visa Clásica a los tarjetahabientes en el periodo Enero-Diciembre 2013*. (Tesis de grado). Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/2894/1/16798.pdf>
- Carreño, E., Ordeñana, D & Vargas, V (2013). *Análisis de ventajas y desventajas del otorgamiento de tarjeta de crédito de parte de las instituciones financieras del Ecuador período 2010– primer semestre año 2012*. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14762/1/TESIS%20ICF%20004%20-%20An%20a1lisis%20de%20ventajas%20y%20desventajas%20del%20otorgamient%20de%20tarjeta%20de%20cr%20a%20dito.pdf>

Catillo, X (2019). *Como ha impactado la publicidad no tradicional en el aumento de la emisión de tarjetas de crédito en el distrito metropolitano de Quito en los años 2016-2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17572/1/UPS-QT14005.pdf>

Código Orgánico Monetario y Financiero (2014). Suplemento del Registro Oficial 309, 21-VIII-2018. Quito: Asamblea Nacional. Recuperado de: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>

Córdoba, M. (2010). Fisiólogo, teoría del conocimiento. Obtenido de <http://fisiologoi.com/paginas/historia/inductivodeductivo.htm>

Delgado, M (2020). 7La protección del usuario de tarjetas de créditos emitidas por entidades bancarias en la normativa panameña. *Revista Científica Orbis Cognita*, 4 (1), 78-93. Recuperado de: <https://core.ac.uk/reader/287324796>

Deloitte (2020). *Consideraciones de contabilidad relacionadas con la enfermedad por coronavirus 2019*. Recuperado de: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/audit/BibliotecaTecnica/RecursosIFRS/IFRSinFocus/\(7\)%20IF%20Coronavirus%20Abril%202020.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/audit/BibliotecaTecnica/RecursosIFRS/IFRSinFocus/(7)%20IF%20Coronavirus%20Abril%202020.pdf)

El comercio (2018). Poco acceso al sistema financiero en Esmeraldas. *El comercio*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/acceso-sistema-financiero-esmeraldas-frontera-prestamos.html>

El comercio (2020). 67% de jóvenes que tiene tarjetas de crédito prefiere pagar solo el mínimo. *El comercio*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/jovenes-tarjetas-credito-pago-minimo.html>

El expreso (2020). El Pacífico y Diners lideran los avances en efectivo con tarjetas de crédito. *El expreso*. Recuperado de: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/pacifico-diners-lideran-avances-efectivo-88092.html>

El Universo (2018). McNamara y el nacimiento de la tarjeta de crédito. *El Universo*. Recuperado de:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2018/12/10/nota/7092426/mcnamara-nacimiento-tarjeta-credito>

El Universo (2020). Medidas de la banca privada no son automáticas, los clientes tendrán que pedir diferimiento de cuotas o refinanciación de deudas. *El Universo*. Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/19/nota/7787358/clientes-banca-privada-tendran-que-pedir-medidas>

Esparza, A & Farfán, R (2017). *Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3107/AE\\_298.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3107/AE_298.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espinoza, V (2014). *Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja*. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3176/1/000110273.pdf>

Espinoza., P, Fariño., L, & Espinoza, K (2018). La educación financiera y los programas que oferta la banca privada ecuatoriana. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/educacion-financiera-ecuador.html>

Flores., E, Pilco., M & Haro., P (2015). *El uso de las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual*. *Caribe de ciencias sociales*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/08/tarjetas-credito.html>

Garino, S (2017). *Alumnos universitarios acreedores a tarjetas de crédito, análisis de riesgo y oportunidades de un banco*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC127145.pdf>

Guillen, L & Noriega, J (2013). *Evaluación sobre las políticas de entrega de tarjetas de crédito de una empresa de venta de ropa "CREDIROPA" y su incidencia de consumo en el período 2011*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13608/1/Tesis%20Final%20Evaluaci%3%20sobre%20las%20politic%20de%20entrega%20de%20Tarjetas%20de%20Cr%3%20dito.pdf>

- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAWHILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. (5). Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, K (2017). Como funciona una tarjeta de crédito. Recuperado de: <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/dinero-economia/como-funciona-una-tarjeta-de-credito/>
- Jiménez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN, 82, 179-200. Doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Lucero, K (2020). Ecuador frente al COVID 19: ¿cómo enfrentamos la crisis económica? *Gestión digital*. Recuperado de: <https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/ecuador-frente-al-covid-19-como-enfrentamos-la-crisis-economica>
- Martillo, E (2016). *Análisis económico de la tarjeta de crédito Pacifcard del banco del pacífico y su incidencia sobre el nivel de sobreendeudamiento crediticio de la clase media ecuatoriana, durante el periodo 2010 – 2014*. (Tesis de maestría). Recuperado de: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9876/1/TESIS%20FINAL\\_ERNESTO%20MARTILLO%202-2016.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9876/1/TESIS%20FINAL_ERNESTO%20MARTILLO%202-2016.pdf)
- Merino, M (2018). *La historia de la primera tarjeta de crédito*. Recuperado de: <https://www.ticbeat.com/cyborgcultura/la-historia-de-la-primera-tarjeta-de-credito/>
- Murillo, L & Ortiz, C (2014). *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3178/1/000110270.pdf>
- Ramírez, D (2015). *El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos*. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13962/Seminario%20de%20grado.pdf?sequence=2>

Reglamento a la ley general de instituciones del sistema financiero (2007). Reglamento General. Recuperado de: <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/Reglamento-Ley-Instituciones-Del-Sistema-Financieras.pdf>

Rodríguez, E & Silva, E (2011). Análisis del costo y crédito generado por el uso de tarjeta de créditos como medio de pago transaccional en el Ecuador (2000-2010) (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/4584/TEISIS%20-%20PUCE%204478.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Superintendencia de Bancos y Seguros (2017). *Normas generales para las instituciones del sistema financiero*. Recuperado de: [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_I\\_cap\\_V.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_I_cap_V.pdf)

## ANEXOS

**Anexo 1:** Instrumento para la encuesta a los tarjetahabientes.

### *INVESTIGACIÓN PARA DETERMINAR LAS AFECTACIONES ECONÓMICAS DE LOS TARJETAHABIENTES DURANTE COVID-19*

#### ENCUESTA PERSONAL A TARJETAHABIENTES

##### A. DATOS INFORMATIVOS

<b>NOMBRE</b>				<b>FECHA</b>	
<b>DIRECCIÓN</b>				<b>PARROQUIA</b>	
<b>SEXO</b>	( ) M	( ) F	( ) OTRO		
<b>EDAD</b>	( ) 18 a 32	( ) 33 a 47	( ) 48 a 62	( ) 63 o más	
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	( ) Ninguno	( ) Básica	( ) Bachillerato	Superior 3 ( ) 4 ( )	
<b>ACTIVIDAD</b>					

1. ¿Cuál es su nivel ingreso mensual?

<input type="checkbox"/>	400-500
<input type="checkbox"/>	501-600
<input type="checkbox"/>	601-700
<input type="checkbox"/>	Más de 700

2. ¿Tiene usted alguna tarjeta de crédito?

<input type="checkbox"/>	Si (continúe con la encuesta)
<input type="checkbox"/>	No (Gracias, la encuesta concluyó)

3. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	Más de 3

4. ¿Cuál(es) es(son) la(s) tarjeta(s) de crédito que usa? Puede marcar varias alternativas

<input type="checkbox"/>	Visa
<input type="checkbox"/>	American Express
<input type="checkbox"/>	Pacificard
<input type="checkbox"/>	Mastecard

<input type="checkbox"/>	Diners Club
<input type="checkbox"/>	Discovery

5. ¿Qué tipo de tarjeta usa?

<input type="checkbox"/>	Clásica
<input type="checkbox"/>	Dorada
<input type="checkbox"/>	Platinum
<input type="checkbox"/>	Black
<input type="checkbox"/>	Virtual

6. ¿La tarjeta que ud utiliza es propia o una extensión de algún familiar o amigo?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

7. ¿Ha realizado compras con la tarjeta de crédito durante la pandemia?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

8. ¿Cuáles fueron sus razones por la que prefirió hacer uso de las tarjetas de crédito?

<input type="checkbox"/>	Falta de dinero en efectivo
<input type="checkbox"/>	Facilidad para diferir el consumo
<input type="checkbox"/>	Evitar el contacto con el dinero físico

9. ¿Los intereses generados por las tarjetas de créditos durante la pandemia fueron los mismos porcentajes?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

10. ¿Refinanció sus deudas con las instituciones emisoras de tarjetas de crédito?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

11. ¿Cuál fue la alternativa de pago que usted aceptó?

<input type="checkbox"/>	Ampliar el plazo de pago para cancelar hasta 48 meses
<input type="checkbox"/>	Aplazar los cobros
<input type="checkbox"/>	Consolidación de la deuda

12. ¿El no poder cumplir con sus pagos le generó cargos por mora en las tarjetas de crédito?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	En algunas Tarjetas

Especificar en cuales tarjetas:.....

13. ¿Cuáles fueron los motivos que le impidieron no cubrir las cuotas mensuales de sus tarjetas?

<input type="checkbox"/>	Desempleo
<input type="checkbox"/>	Reducción de salario
<input type="checkbox"/>	Ingresos insuficientes

14. ¿Esta situación le ha generado afectación en su historial crediticio?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No