

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN EL MANEJO DE LAS
TARJETAS DE CRÉDITO EN LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE NEIVA
PERIODO 2019**



**CHIRLY TRUJILLO BETANCOURTH
ID 701938
LUIS STEVENSON SERNA URREA
ID 701806
DIANA CAROLINA VARGAS LEIVA
ID 703549**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
VICERRECTORÍA REGIONAL SUR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA FINANCIERA
NEIVA – HUILA
NOVIEMBRE, 2019**

**CARACTERIZACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN EL MANEJO DE LAS
TARJETAS DE CRÉDITO EN LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE NEIVA
PERIODO 2019**

CHIRLY TRUJILLO BETANCOURTH

ID 701938

LUIS STEVENSON SERNA URREA

ID 7018006

DIANA CAROLINA VARGAS LEIVA

ID 703549

Asesor: Oscar Jaramillo Castaño

Trabajo de Investigación aplicado como requisito para optar el título de
Especialistas en Gerencia Financiera

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

VICERRECTORÍA REGIONAL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIÓN GERENCIA FINANCIERA

NEIVA – HUILA

NOVIEMBRE, 2019

Nota de aceptación

Firma presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Neiva, noviembre 5 de 2019

Descripción factores de riesgo en el manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de Neiva

Dedicatoria

Este Trabajo Escrito se constituye como un logro más en la vida y en el fortalecimiento de la academia con principios en la investigación, por lo tanto este esfuerzo es dedicado a nuestros padres en especial, pero principalmente a Dios por darnos la oportunidad de discernir y depositarnos la sabiduría para llegar hasta donde hoy lo hemos logrado; agradecerle a mis docentes por compartir experiencias sobre este trabajo , Donde con todo el cariño y nuestro amor para las personas que hicieron todo en nuestras vidas para que pudiéramos lograr los sueños, por motivarnos y darnos la mano a cada uno de nosotros a las Directivas por crear este espacio para demostrar al Ministerio de Educación en sus indicadores de Registros Calificados y con oportunidad a la Acreditación que estos trabajos son ampliamente valorados por encima que cualquier otro proceso de opción para optar a título de pregrado, a OSCAR JARAMILLO CASTAÑO nuestro Asesor por creer en nosotros y por tenernos paciencia.

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 15 |
| Capítulo I. Formulación y direccionamiento | 17 |
| Tema | 17 |
| Planteamiento del Problema | 18 |
| Enunciado del problema | 20 |
| Formulación del Problema..... | 27 |
| Objetivos | 28 |
| Objetivo general..... | 28 |
| Justificación | 29 |
| Capítulo II. Marco referencial..... | 31 |
| Antecedentes | 31 |
| Repositorios nacionales. | 31 |
| Artículos científicos nacionales. | 35 |
| Repositorios Internacionales..... | 37 |
| Artículos Científicos Internacionales..... | 41 |
| Fundamentos Teóricos | 44 |
| Tarjetas de crédito en el mundo | 44 |
| Origen de las tarjetas de crédito en Colombia | 46 |
| Descripción y clasificación de las tarjetas de crédito en entidades bancarias en Colombia..... | 48 |
| Impacto de las tarjetas de crédito en el consumo..... | 51 |
| Fundamentos legales..... | 55 |

| | |
|---|-----|
| Referente contextual | 58 |
| Capítulo III. Diseño metodológico | 59 |
| Hipótesis de trabajo..... | 59 |
| Tipo de estudio..... | 59 |
| Población..... | 59 |
| Muestra | 60 |
| Métodos estadísticos | 60 |
| Operacionalización de las variables..... | 61 |
| Técnicas e instrumentos para la recolección de la información | 62 |
| Aspectos Éticos..... | 62 |
| Capítulo IV. Resultados | 64 |
| Resultados de la encuesta..... | 64 |
| Indicadores de tarjetas de crédito en Colombia | 86 |
| Capítulo V. Discusión de resultados | 89 |
| Análisis de resultados | 89 |
| Análisis de las causas y consecuencias que generan los factores riesgo sobre el uso de las tarjetas de crédito..... | 93 |
| Conclusiones..... | 95 |
| Recomendaciones | 96 |
| Bibliografía | 97 |
| Apéndices..... | 105 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Uso de las tarjetas de crédito</i> | 50 |
| Tabla 2. Informe de tarjetas de crédito en Colombia 2019..... | 52 |
| Tabla 3. Normatividad del sistema financiero en Colombia..... | 55 |
| Tabla 4. Información del municipio de Neiva | 58 |
| Tabla 5. <i>Género</i> | 64 |
| Tabla 6. <i>Profesión</i> | 65 |
| Tabla 7. <i>Estrato socioeconómico</i> | 66 |
| Tabla 8. <i>Nivel Educativo</i> | 67 |
| Tabla 9. <i>Edad</i> | 68 |
| Tabla 10. <i>Ingresos mensuales</i> | 69 |
| Tabla 11. <i>Cantidad tarjetas de crédito</i> | 70 |
| Tabla 12. <i>Entidad financiera</i> | 71 |
| Tabla 13. <i>Requisitos</i> | 72 |
| Tabla 14. <i>Conocimiento beneficios y desventajas</i> | 73 |
| Tabla 15. <i>Cupo asignado TC</i> | 74 |
| Tabla 16. <i>Valor cuota manejo</i> | 75 |
| Tabla 17. <i>Frecuencia de uso</i> | 76 |
| Tabla 18. <i>Interés causado TC</i> | 77 |
| Tabla 19. <i>Destino uso TC</i> | 78 |
| Tabla 20. <i>Tiempo diferir cuota TC</i> | 79 |
| Tabla 21. <i>Mora pago TC</i> | 80 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 22. <i>Tiempo de mora</i> | 80 |
| Tabla 23. <i>Préstamo TC a terceros</i> | 81 |
| Tabla 24. <i>Cumplimiento de los terceros</i> | 82 |
| Tabla 25. <i>Motivos de atrasos en pago</i> | 83 |
| Tabla 26. <i>Situaciones TC</i> | 84 |
| Tabla 27. <i>Otra obligación financiera</i> | 85 |
| Tabla 28. <i>Compras con tarjeta de crédito</i> | 86 |
| Tabla 29. <i>Cantidad de tarjetas de crédito a personas naturales</i> | 86 |
| Tabla 30. <i>Saldos de cartera y castigos</i> | 87 |
| Tabla 31. <i>Reporte de tarjetas de crédito</i> | 88 |
| Tabla 32, <i>Cuestionario</i> | 106 |

Lista de gráficos

| | |
|---|----|
| <i>Gráfico 1.</i> Nivel de uso por rangos de edad. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2018. | 24 |
| <i>Gráfico 2.</i> Producto crediticio vigente. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2018. | 24 |
| <i>Gráfico 3.</i> Adultos con productos crediticios vigentes. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2017. | 25 |
| <i>Gráfico 4.</i> Saldo de cartera de consumo. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2017. | 26 |
| <i>Gráfico 5.</i> Entidades objeto de quejas. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2017. | 26 |
| <i>Gráfico 6.</i> Productos objeto de quejas. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2017. | 27 |
| <i>Gráfico 7.</i> Género. Fuente. Elaboración propia, 2019. | 64 |
| <i>Gráfico 8.</i> Profesión. Fuente. Elaboración propia, 2019. | 65 |
| <i>Gráfico 9.</i> Estrato socioeconómico. Fuente. Elaboración propia, 2019. | 66 |
| <i>Gráfico 10.</i> Nivel educativo. Elaboración propia, 2019. | 67 |
| <i>Gráfico 11.</i> Edad. Fuente. Elaboración propia, 2019. | 68 |
| <i>Gráfico 12.</i> Ingresos mensuales. | 69 |
| <i>Gráfico 13.</i> Cantidad tarjeta de crédito. Elaboración propia. | 70 |
| <i>Gráfico 14.</i> Entidad financiera. Elaboración propia, 2019. | 71 |
| <i>Gráfico 15.</i> Requisitos. Elaboración propia, 2019. | 72 |

| | |
|--|----|
| <i>Gráfico 16.</i> Beneficios y desventajas. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 73 |
| <i>Gráfico 17.</i> Cupo asignado TC. Fuente. Elaboración propia, 2019..... | 74 |
| <i>Gráfico 18.</i> Valor cuota manejo. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 75 |
| <i>Gráfico 19.</i> Frecuencia de uso TC. Fuente. Elaboración propia, 2019..... | 76 |
| <i>Gráfico 20.</i> Interés causado TC. Fuente. Elaboración propia, 2019..... | 77 |
| <i>Gráfico 21.</i> Destino uso TC. Fuente. Elaboración propia, 2019..... | 78 |
| <i>Gráfico 22.</i> Tiempo diferir TC. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 79 |
| <i>Gráfico 23.</i> Mora pago TC. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 80 |
| <i>Gráfico 24.</i> Tiempo de mora. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 81 |
| <i>Gráfico 25.</i> Préstamo TC a terceros. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 82 |
| <i>Gráfico 26.</i> Cumplimiento de terceros. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 82 |
| <i>Gráfico 27.</i> Motivos atrasos en el pago. Fuente. Elaboración propia, 2019..... | 83 |
| <i>Gráfico 28.</i> Situaciones TC. Fuente. Elaboración propia, 2019 | 84 |
| <i>Gráfico 29.</i> Otra obligación financiera..... | 85 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1.</i> Mapa geográfico Neiva. Fuente. Google Maps. | 58 |
|---|----|

Lista de apéndices

| | |
|--|-----|
| Apéndice A, Matriz de antecedentes teóricos de investigación y/o artículos de investigación. | 105 |
| Apéndice B, Cuestionario | 106 |

Resumen

El uso de las tarjetas de crédito en Colombia, ascienden constantemente y las entidades financieras buscan alternativas para acaparar el mercado, sin embargo, también existen factores de riesgo en el manejo de ellas, determinantes para los movimientos del mercado financiero y consecuencias para los usuarios como para las entidades financieras. La investigación tiene como objetivo central describir los factores de riesgo que inciden en el manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de la ciudad de Neiva en el periodo 2019. La investigación es de tipo descriptivo, observacional, sin intervención, prospectiva y transversal. Por consiguiente, la investigación está enfocada en realizar una descripción sobre los factores de riesgo en el manejo de las tarjetas de crédito, para lo cual se encuestaron 380 habitantes de la ciudad de Neiva, entre los 15 y 65 años, utilizando un cuestionario estructurado con 25 preguntas, que se tabularon en tablas dinámicas de Excel.

Como resultado se encontró que el nivel de conocimiento sobre el manejo de las tarjetas de crédito es bajo en razón a que no se conocen las condiciones de plazos, intereses bajo las cuales se hace uso de este producto financiero.

Palabras claves: Tarjetas de crédito, factores de riesgo, entidades bancarias.

Abstrac

The use of credit cards in Colombia, are constantly rising and financial institutions are looking for alternatives to monopolize the market, however, there are also risk factors in managing them, determinants for financial market movements and consequences for users such as for financial institutions. The main objective of the research is to describe the risk factors that affect the management of credit cards in the inhabitants of the city of Neiva in the period 2019. The research is descriptive, observational, without intervention, prospective and transversal. Therefore, the research is focused on making a description of the risk factors in the handling of credit cards, for which 380 inhabitants of the city of Neiva, between 15 and 65 years old, were surveyed, using a structured questionnaire with 25 questions, which were tabulated in Excel pivot tables.

As a result, it was found that the level of knowledge about the handling of credit cards is low due to the fact that the terms conditions are not known, interests under which this financial product is used.

Keywords: Credit cards, risk factors, banks

Introducción

El Sistema financiero con el propósito de hacer más asequible el mercado financiero a los ciudadanos del común diseño e introdujo al mercado las denominadas tarjetas de crédito y ha estado y seguirá estando interesado en posicionar este tipo de productos financieros y bancarios que les proporciona buena rentabilidad económica. Pues, cabe señalar que, es un producto que se ha ido adaptando a las condiciones del mercado financiero de manera que, mediante diferentes alternativas y estrategias comerciales y condiciones financieras han acaparado gran parte de la población convirtiéndose en un producto de primera necesidad. Las tarjetas de crédito han contribuido a la inclusión al mercado financiero de un alto número de ciudadanos de todos los estratos sociales por lo que ha despertado el interés de las entidades vigilancia para evitar desmanes y excesos por parte de las entidades bancarias reconocen que, constantemente también el producto tiene sus incompatibilidades.

El presente documento, evalúa en describir qué factores de riesgo en el manejo de las Tarjetas de Crédito en los habitantes de la ciudad de Neiva, objeto de estudio. Teniendo en cuenta el presente objetivo, en el capítulo I, se presenta la Formulación y Direccionamiento, donde señala un planteamiento que describe elementos fundamentales sobre los factores de riesgo, elementos de la tarjeta de crédito y que disposiciones de la población en general usa las tarjetas y como va enfocado el movimiento de esta. También, enfoca los objetivos y justificación del proyecto.

En el capítulo II, se proyecta el marco referencial, evidenciando elementos teóricos que permite, describir características, datos, información, proyecciones y concepciones económicas sobre el uso de las tarjetas de crédito en Colombia, para así mismo, respaldar desde las entidades financieras y teóricos argumentos y premisas que fortalecen las proyecciones del proceso teórico

del proyecto. Se presenta, antecedentes sobre estudios realizados sobre el tema expuesto, desde las proyecciones nacionales e internacionales.

En el capítulo III, el documento presenta el proceso metodológico y de la investigación, por cual, la investigación es tipo experimental, donde se reconoce el cumplimiento de los objetivos de acuerdo a través de encuestas, entrevistas, análisis de documentos, entre otros. Investigación que se enfoca en ser mixto, cuantitativa y cualitativamente. Seguidamente, el proceso de análisis se efectúa unos pasos para lograr cumplir los objetivos del proyecto. Se enfoca una relación entre los referentes teóricos evidenciados en el documento y la información aportada desde las acciones metodológicas, permitiendo evidenciar aquellas descripciones.

De acuerdo con las fases anteriores, el capítulo IV, se presenta las conclusiones y recomendaciones, evidenciando el análisis de los resultados sobre los procesos investigativos que se recolectaron. Igualmente, en este capítulo, se presenta un trabajo por donde se retoman las dos últimas fases del proceso metodológico, en la segunda fase, es la compilación de la información que, por medio de encuestas, se reconoce las fuentes necesarias para en análisis hacer. En la última fase del capítulo, analizar las causas y consecuencias que generan dichos factores de riesgo en el comportamiento del uso de las tarjetas de crédito, demostrando los elementos que lo componen.

Por último, las conclusiones y recomendaciones, esbozando el resultado de un arduo trabajo investigativo que resalta los factores de riesgo en el manejo de las tarjetas de crédito en la ciudad de Neiva, teniendo en cuenta, las posiciones y afirmaciones que la población detalla. Este trabajo finaliza evidenciando que, aunque el consumo de este producto asciende, también existen algunos determinantes que pueden proyectar proyecciones negativas del producto. Sin embargo, los resultados demuestran el conjunto de hechos y procesos que describen aquellos factores de riesgo en las tarjetas de crédito.

Capítulo I. Formulación y direccionamiento

Tema

Las tarjetas de crédito hacen parte del grupo de productos financieros con que el sistema financiero busca colocar los recursos que le han confiado sus clientes, de manera que se dinamice la economía y se tenga el dinero suficiente para satisfacer por parte de los usuarios, las necesidades a corto, mediano y largo plazo de modo que pueda alcanzar las metas propuestas en su proyecto de vida.

La caracterización o descripción de los factores de riesgos asociados al manejo de dicho producto es importante para la sociedad y el sistema financiero mismo, detectar la forma como los usuarios hacen uso de él permite anticipar los riesgos que se corren por el uso inadecuado o permite detectar las necesidades del cliente para mejorar la propuesta de servicio incluida. Identifica, además, el comportamiento de los clientes y la manera como encaran las obligaciones financieras adquiridas cuando se hace uso de este dinero. El tema impregna al sistema financiero y por ende al sistema económico del país.

La Caracterización de los factores de riesgo en el manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de la ciudad de Neiva es entonces de vital importancia para todos los actores económicos y financieros del país.

Planteamiento del Problema

Partiendo de la búsqueda en el entorno financiero con respecto al manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de Neiva, se evidencia una situación problemática por la asignación masiva del producto, generando un sinnúmero de incertidumbres como es el estudio de los factores de riesgo asociados en el uso inadecuado del producto, exponiendo a los clientes a sanciones o en su defecto a castigos bancarios.

Conforme a los resultados de los informes generados por la Superintendencia Financiera de Colombia SFC, para el año 2017 y 2018 se ha incrementado de manera sistemática y de mayor volumen la aprobación de tarjetas de crédito a la población colombiana en especial a la llamada “generación Z centennials de (18 a 25 años)” (SFC.2018), sin tener en cuenta a futuro la capacidad de pago o endeudamiento, de igual manera la estabilidad laboral en dichos usuarios del producto, donde puede desencadenar reportes negativos en las centrales de riesgo a esta generación actual.

No obstante, es importante evidenciar que dicha generación Z, lleva actualmente una vida de tecnología, de gustos cibernéticos, comportamientos e intereses en tiempo real “la Generación Z sea una de la más observadas y estudiadas. Para las marcas son los consumidores del futuro inmediato” (Cerezo. 2016), y por lo tanto se considera que, por su temprana edad, aun no tienen la formación responsable para el manejo de las obligaciones financieras adquiridas en comparación a las personas que superan los 40 años, considerando que la economía colombiana no es estable, por consiguiente, se define qué:

“La economía en América Latina y el Caribe seguirá a la baja, con un crecimiento previsto para 2019 del 0,5%, tal como lo dio a conocer la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal) en su informe anual de la región” (Portafolio. 2019) Y en temas de ofertas laborales para el periodo actual de enero a diciembre del 2019 reflejan un aumento en desempleo como lo asegura el DANE en su informe del mes de agosto.

“Para el mes de agosto de 2019, la tasa de desempleo fue 10,8%, lo que representó un aumento de 1,6 puntos porcentuales en comparación con agosto de 2018 (9,2%). La tasa global de participación se ubicó en 62,9%, lo que significó una reducción de 1.2 puntos porcentuales frente al mismo mes del año anterior (64.1%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 56,1%, lo que representó una disminución de 2,2 puntos porcentuales al compararlo con agosto de 2018 (58,3%)”. (DANE. 2019)

Por lo anterior se generan cuestionamientos sobre los riesgos que pueda presentarse desde diferentes campos en el manejo de las tarjetas de crédito, por no tener claridad en brindar un 100% sobre el manejo y/o el uso correspondiente que esto pueda afectar en los usuarios. el manejo financiero en las entidades bancarias; ya que es considerada como la crisis primaria en la vida crediticia de los Neivanos, por lo cual, el uso y manejo desconsiderado del cupo del crédito y los altos costos relativos, crean diferencias entre los clientes y las entidades bancarias, ocasionando un factor de morosidad y sanciones para los mismos usuarios.

Enunciado del problema

En los últimos años en Colombia se ha evidenciado el incremento del uso de las tarjetas de crédito por parte de la población; ya que por su fácil obtención sin tener en cuenta los rangos de edades, si no por su solvencia económica sin tener en cuenta su proyección laboral. Sin embargo, la intervención del sector financiero ha predominado en la economía colombiana como punto de apoyo para los diferentes sectores como el comercio en general, el sector educativo, minero, agrícola, manufacturero y la población en general; con el ánimo de brindar créditos de fácil manejo, así como el acceso a consumo de las tarjetas de crédito.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia SFC, en el reporte de inclusión financiera del año 2018, menciona estadísticamente el incremento de la participación de consumo en ahorro y crédito en Colombia.

En 2018, los productos con mayor penetración han sido la cuenta de ahorro con una participación de 25.8 millones de adultos tenían una cuenta de ahorro y el crédito de consumo con 6.8 millones, incluyendo la tarjeta de crédito con 8.9 millones de adultos, 6.8 millones de adultos con un crédito de consumo y del microcrédito, con 3,1 millones de adultos. El producto con menor penetración fue el crédito de vivienda, con 1,1 millones de adultos. (SFC, 2018)

No obstante, el artículo “características generacionales y los valores su impacto en lo laboral” menciona “la pesquisa del mejor recurso humano, resulta interesante conocer investigaciones al aspecto generacional, se puede contrastar el arquetipo de comportamientos y

actitudes de las generaciones frente al trabajo”. (Chirinos, 2009. p.137). Por lo anterior se determina que en la actualidad se encuentran las generaciones Z, Y, X creando un impacto social y económico como lo determina el reporte la inclusión financiera 2018 por parte de la Banca de Oportunidades y la Superintendencia de Colombia.

La inclusión financiera de la generación Z o los centennials (18-25 años), Los centennials o la generación Z son grandes consumidores que esperan que las tecnologías digitales les facilite la vida. Se estima que tendrán un poder de compra de \$29 a \$130 billones de dólares para 2020. Además, muchos de ellos están ingresando o cursando la universidad, lo que significa que demandan créditos estudiantiles, productos transaccionales y tarjetas de crédito con costos ajustados a su capacidad de pago. En Colombia, 6,8 millones de adultos, es decir el 20,0%, tenían este rango de edad y correspondían a la generación más alejada del sistema financiero formal. A diciembre de 2018 el 57.3 % de los adultos jóvenes entre 18 y 25 años tenía acceso a algún producto financiero, 24 puntos porcentuales por debajo del promedio. De los centennials incluidos financieramente, 3.4 millones tenía un producto activo y/o vigente, que corresponde a un nivel de uso del 85.8 %. (SFC, 2018)

Es evidente la proliferación continua sobre el acceso al consumo de créditos y en mayor connotación al uso de tarjetas de crédito de la generación z o centennials, ya que su rango de edad oscila entre los 18 - 25 años, es considerable que esta población no se encuentra en capacidad responsable de pagar las obligaciones adquiridas como lo cita el artículo de La República en la sección de finanzas.

Al revisar este aspecto por rangos de edad, en el reporte de inclusión financiera 2018 de Banca de las Oportunidades, se concluyó que la mora disminuye conforme aumenta la edad, puesto que los centennials, quienes tienen entre 18 y 25 años de edad, y los millennials, quienes tienen entre 26 y 40 años, son las generaciones más mala paga. (Monterrosa, 2019).

Por eso es de vital importancia que los futuros reportes de la SFC tengan estudios transversales y de mayor profundidad, porque en su emisión del 2018 aseguran que los millennials son una población que ya ha cursado un nivel académico profesional y establecen un núcleo familiar para convertirse en clientes potenciales, sin embargo, según el estudio “Deloitte reveló que el 44 % de los millennials no dura más de dos años en sus empleos” (Semana, 2017). Esto no conlleva a que sean clientes fijos con capacidad de pago y cumplidores con sus obligaciones.

La inclusión financiera de la generación “Y” o los millennials (26-40 años), Globalmente, este grupo generacional es el responsable de la mayoría de las compras de bienes de consumo y están comenzado o ya han consolidado su carrera profesional, su hogar o familia. En Colombia, la población entre 26 y 40 años se estima en 11 millones de personas, es decir el 32.1 % de los adultos del país. De ellos, 9.7 millones tenían al menos un producto financiero, lo que se traduce en un indicador de inclusión financiera del 87.7 %. Este indicador es superior al promedio nacional en seis puntos porcentuales y al de los centennials en cerca de 30 puntos. De los incluidos financieramente, 8.5 millones tenían al menos un producto financiero activo o vigente, por lo que el nivel de uso se ubicó en 87.8 %. (SFC, 2018)

Para la generación X o Baby Boomers, se destaca por ser una descendencia que tiene como propósito en sus vidas el ahorro, la inversión de bienes que le satisfagan un posible descanso y un plan de retiro que les ayude a generar tranquilidad para sus vidas. Sin embargo, la SFC en el reporte de 2018 referencia el margen de utilización de créditos con mayor sostenibilidad convencional.

La inclusión financiera de la generación X o Baby Boomers (41-65 años), la generación de Baby Boomers se ha venido adaptando a la tecnología digital, desde la tecnología análoga. A 2018, los Baby Boomers fueron los más incluidos financieramente. El 89.1 % u 11,4 millones de adultos entre 41 y 65 años tenía acceso a algún producto financiero formal. De estos, casi 9.5 millones contaba con al menos un producto financiero activo o vigente, lo que representa un nivel de uso del 83.3 %; La inclusión financiera de los adultos con más de 65 años, La generación de más de 65 años se caracteriza por hacer un menor uso de innovaciones tecnológicas y prefiere usar medios y canales convencionales, Los adultos mayores a 65 años tienen el segundo menor indicador de inclusión financiera después de los centennials. Al respecto, el 77.5 % de los adultos con más de 65 años tenía al menos de un producto financiero, es decir, 2,9 millones. Además, este grupo etario evidenció el menor nivel de uso con 72.1 %. (Ibíd, 2018)

A continuación, se relaciona la gráfica 1, donde se evidencia los porcentajes del nivel de uso de créditos por rangos de edad.

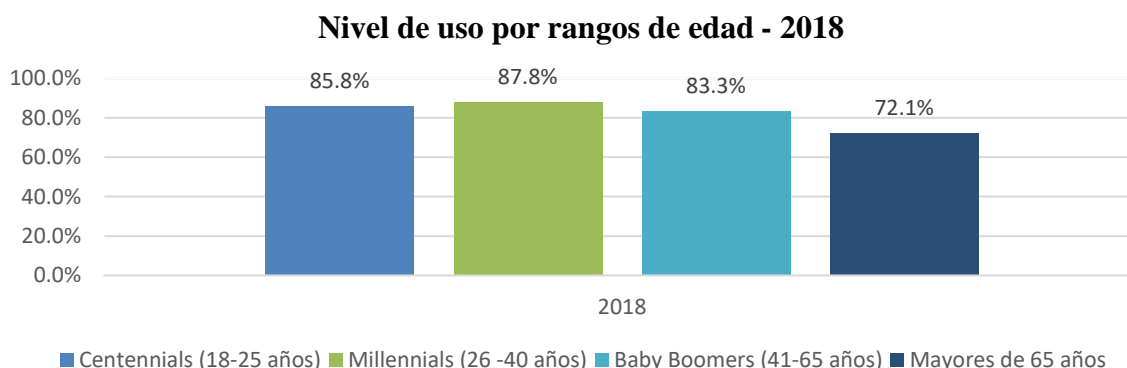


Gráfico 1. Nivel de uso por rangos de edad. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2018.

Para el 2018 según el SFC evidencia el uso de las tarjetas de crédito, es notorio el incremento en los centennials con un 12.4 %, los millennials y los baby boomers presentan un 31.1 % cada uno y los mayores de 65 años presentan un 18.1 %, los anteriores resultados representan un crecimiento con respecto a los microcréditos, consumo y crédito de vivienda en Colombia.

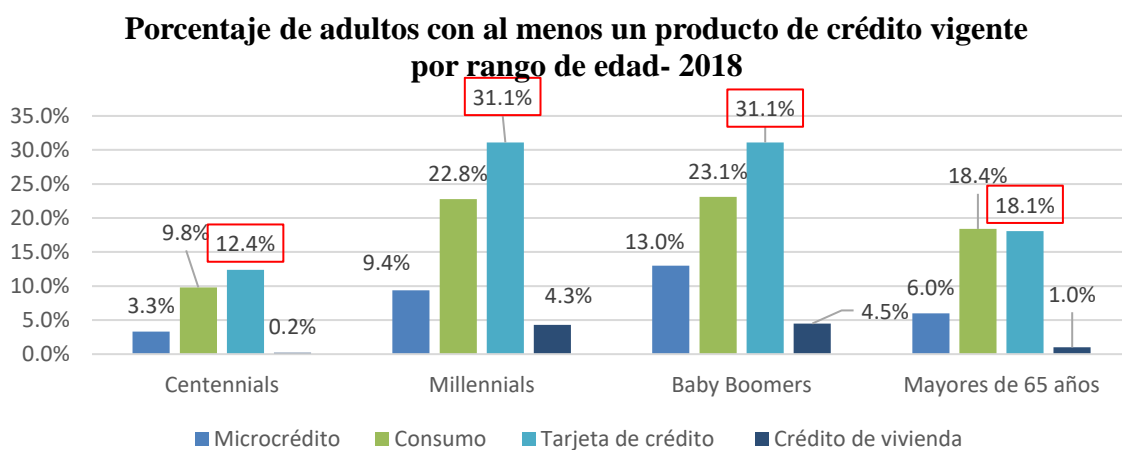


Gráfico 2. Producto crediticio vigente. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2018.

La tarjeta de crédito en Colombia fue el producto con mayor uso, seguido del crédito de consumo, microcrédito, crédito de vivienda y crédito comercial. No obstante “A diciembre de 2017, 9.2 millones de adultos tenían al menos una tarjeta de crédito vigente, exhibiendo un crecimiento de 372.048 personas o 4.2 % frente a 2016” (SFC, 2017)

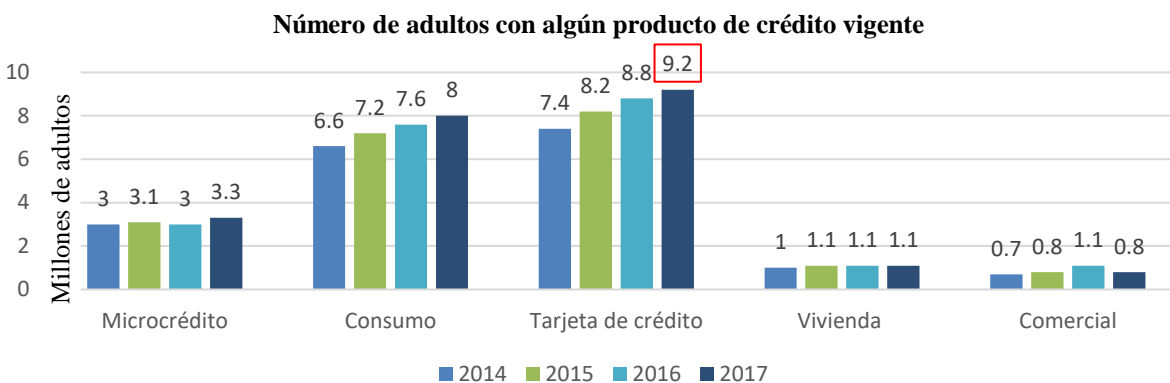


Gráfico 3. Adultos con productos crediticios vigentes. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2017.

Para el año 2017 “Los productos más importantes como puerta de entrada al sistema financiero fueron: las cuentas de ahorro (77.8 % del total), el microcrédito (7.2 %), la tarjeta de crédito (6.9 %), el crédito de consumo (4.1 %) y los productos de ahorro a término (2.5 %)” (Ibíd., 2017). Esto quiere decir que según incremento 5.5 % para el año 2018. Según el reporte de 2017, “el saldo total de cartera se ubicó en \$141 billones, con un aumento de 11,8% real frente a 2016, los bancos aportaron la mayoría del saldo, con 82%, las cooperativas SES con 12% y las compañías de financiamiento con 5%” (Ibíd., 2017)

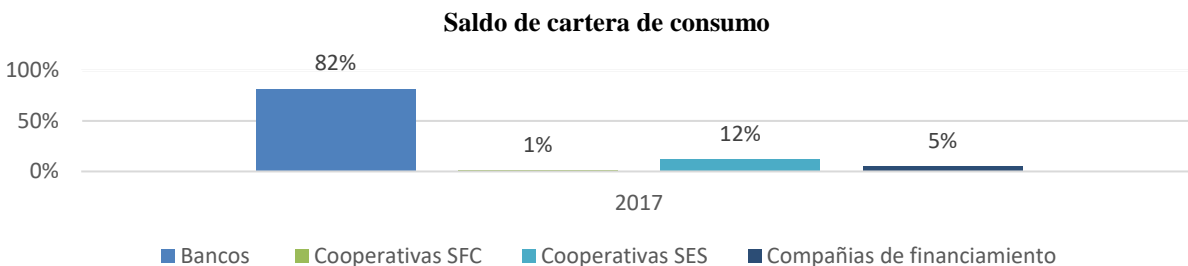


Gráfico 4. Saldo de cartera de consumo. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2017.

Durante 2017, se recibieron quejas “antes todas las instancias de atención como se mencionó, el 96% de las quejas recibidas en 2017 se concentraron en cinco tipos de entidades, y registrando una mayor participación de los bancos (60%), aunque con una disminución del 7% frente a 2016”. (Ibíd., 2017)



Gráfico 5. Entidades objeto de quejas. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia 2017.

Las tarjetas de crédito, “segundo producto con mayor penetración entre los colombianos después de la cuenta de ahorro ocupó el primer lugar dentro de los cinco productos de los que los consumidores financieros más se quejan, del total de quejas recibidas en 2017”. (Ibíd., 2017) los principales productos objeto de quejas fue la tarjeta de crédito generando una disminución en el 2017 con respecto al 2016 como lo indica la figura 6.



Gráfico 6. Productos objeto de quejas. Fuente. Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia, 2017.

Formulación del Problema

De acuerdo con la identificación de la problemática, se plantea la pregunta de investigación y/o pregunta problema ¿Cuáles son los factores de riesgo que inciden en el manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de la ciudad de Neiva en el periodo 2019?

Dando continuidad al informe final, se formulan preguntas orientadoras que ayudan a dar repuestas a la pregunta principal.

¿De qué manera se puede establecer los referentes teóricos que ayudan a esclarecer la situación actual de las tarjetas de crédito y su uso en Colombia?

¿Qué factores de riesgo pueden afectar el comportamiento y uso de las tarjetas de crédito en los habitantes de Neiva?

¿Cuáles serían las causas y consecuencias que generan los factores de riesgo sobre uso de las tarjetas de crédito?

Objetivos

Objetivo general

Describir los factores de riesgo que inciden en el manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de la ciudad de Neiva en el periodo 2019

Justificación

La elaboración de la investigación factores de riesgo en el manejo de las tarjetas de crédito es de gran importancia, ya que hace parte de un sinnúmero de estudios en materia social y económica, lo cual conlleva a que las generaciones X,Y,Z de los habitantes de la ciudad Neiva mejoren el buen uso, partiendo que existe en la actualidad una situación problemática inminente a nivel nacional sobre los diferentes riesgos que pueden afectar la vida crediticia, la normalidad de los pagos y de igual manera a que las entidades bancarias tomen decisiones asertivas sobre la asignación de tarjetas de crédito a las poblaciones con capacidad de pago, según los reportes que emite la Superintendencia Financiera de Colombiana en los últimos dos años, muestra un alto crecimiento en la asignación masiva de tarjetas de crédito, dejando en interrogatorio, del como es el comportamiento y uso de la misma, incidiendo de manera positiva o negativa en los usuarios, por consiguiente, el análisis de las causas y consecuencias puede conllevar a resultados óptimos generando nuevos conocimientos e interpretaciones analíticas en este campo para futuras investigaciones.

El impacto social que presenta en la descripción de los riesgos del manejo de las tarjetas crédito, desarrolla en la sociedad un acercamiento en la búsqueda de soluciones entre las entidades financieras y los clientes activos; ya que en el momento del uso de este medio electrónico por parte de las familias Neivanas, acuden como apalancamiento sobre los gastos internos de consumo, por ende los costos que genera son producto del alto consumo y conllevan a utilizarlas en el crecimiento de precios.

En el estudio se procede a examinar de manera secuencial la orientación en temas adherentes como la circulación de compras entre la población afectada, el manejo del dinero plástico, el desarrollo de los créditos, tomas de decisiones y la aplicación de nuevas herramientas aplicativos, por consiguiente, conlleva a búsqueda de nuevas alternativas de exploración.

De igual manera, el tema central describe los factores de riesgo que pueden desencadenar en el momento del manejo de las tarjetas de crédito, ofreciendo una dinámica de posibilidades para que los clientes activos y nuevos clientes puedan optimizar sus ingresos y relacionar con precisión sus pagos. A su vez, deja en consideración a que las entidades financieras generen mayor rentabilidad en ese producto de crédito y los establecimientos de crédito puedan tener mayor oportunidad en el mercado; dejando una relevancia y mejoramiento en la economía colombiana.

Capítulo II. Marco referencial

Antecedentes

Repositorios nacionales.

Ramírez, D. (2015). El impacto del manejo inapropiado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos. Repositorio. Universidad Militar Nueva Granada. El uso de las tarjetas de crédito, según las organizaciones bancarias ha crecido y ha tenido una fuerte influencia en los hogares colombianos. Para la investigación, presenta como objetivo el uso de las tarjetas de crédito y su uso constante para la economía familiar de los colombianos. La investigación está basada en un trabajo de fuentes bibliográficas e información periodística, resaltando una interpretación sobre las ventajas, beneficios, desventajas, frecuencia y uso de las implicaciones sobre la economía y los balances de las familias colombianas. Igualmente, evalúa los impactos para el manejo inadecuado sobre el uso de las tarjetas de crédito y las necesidades inminentes que conllevan las familias adquirirla.

Garzón, J.A. (2009). Tarjetas de crédito e inflación en Colombia. Repositorio. Universidad de la Salle. La investigación evalúa los alcances de un crecimiento de la economía colombiana que permitió un incremento en el uso y expansión de las tarjetas de crédito en Colombia. No obstante, la alta demanda que hubo sobre la precipitación del uso de las tarjetas de crédito, con ello, una inflación subió. Situación que conllevó a que entidades financieras intervinieran frente a la situación. Seguidamente, frente a ello, la investigación determina la apuesta que hicieron las

entidades bancarias para dar respuesta ante la situación que da repuesta a la inflación frente a la dinámica de CTR, TIBR, agregado monetario y tasas de interés de tarjetas de crédito.

Roldan, L., Rincón, L.M., Taborda, D. (2017). Clonación de tarjetas de crédito. Repositorio. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia. Uno de los temas más recurrentes en el diagnóstico de la seguridad financiera es la Clonación de Tarjetas de Crédito; investigación que, presenta los elementos que componen un trabajo de comprensión e interpretación sobre el fraude de las tarjetas de crédito y las consecuencias de esta. Igualmente, se presenta como objetivo a la misma la problemática que presenta el fraude de clonación de tarjetas de crédito, abordando que, es uno de los principales factores de riesgos en el manejo y uso de la misma.

Morales, A. (2012). Direccionamiento estratégico para el incremento en la participación en el mercado colombiano de tarjetas de crédito en 10% para el año 2015 por parte del banco de Bogotá. Repositorio. Universidad de la Sabana. La propuesta que plantea la investigación es, abordar los aspectos y factores que determinen como primera medida el porqué del banco de Bogotá, objeto de estudio, no ha logrado liderar el mercado de las tarjetas de crédito, pero que, aún, sigue siendo un portafolio de alto impacto para el banco. Seguidamente, la estrategia de valor que han trabajado ha sido muy apropiado para ellos, pero, no ha sido determinante en el mercado de las tarjetas. Por ende, frente al reconocimiento de aquellos factores, la investigación construye un mecanismo de direccionamiento estratégico para incrementar la participación del banco de Bogotá en el uso masivo de las tarjetas de crédito y cumplir con los objetivos claros de su portafolio.

Arévalo, S., Parra, S. (2019). Educación financiera en la elección de tarjetas de crédito en estudiantes de la Universidad de la Salle. Repositorio. Universidad de la Salle. La investigación parte de identificar los sesgos cognitivos overconfidence y mental accounting y la influencia que posee frente al momento de tomar las decisiones de involucrarse en el uso de las tarjetas de crédito. Hay un estudio de caso donde, se hace una debida selección de estudiantes de la Universidad de la Salle. El documento esboza la experiencia realizada uno dos grupos que conforman uno experimental y otro controlado, por cual, cada grupo responde a los mismos estudios, teniendo en cuenta que, el controlado se ha realizado capacitación previa. De acuerdo a los estudios y las investigaciones aportadas, una educación financiera en los jóvenes, permite, claramente, la toma de decisiones acertadas frente al uso de las tarjetas de crédito.

Sánchez, P. (2014). Las tarjetas de crédito en Colombia. Repositorio. Universidad Militar Nueva Granada. La investigación enfoca un estudio sobre las condiciones que posee el mercado y que son factibles para la adquisición de las tarjetas de crédito. El estudio presenta un análisis sobre los oficiales reportes de la Superintendencia Financiera de Colombia que, describe como ha avanzado el mercado del consumo de las tarjetas de crédito y, por consiguiente, el estudio describe las principales posiciones que las entidades financieras tienen frente aquel comportamiento financiero. Igualmente, la investigación presenta la necesidad de cambios para incentivar el producto y alcanzar una expansión del mismo.

Esguerra, A. Niños, D. (2017). Propensión de los clientes de tarjeta de crédito del banco de Bogotá hacia la educación financiera. Repositorio. Corporación Universitaria Minuto de Dios. El estudio investigativo establece la predisposición que tiene los clientes de las tarjetas de crédito

del Banco de Bogotá para reconocer la educación financiera, identificando que, la población al adquirir los productos aún desconociendo proporcionalmente su caracterización. Directamente, a la población, se le evalúa esos hechos y, por consiguiente, se reconoce la necesidad de una educación financiera, mostrando resultados que, al adquirirla, gran parte de la población accede a ella para cumplir con elementos de otras deudas, allí no tienen claridad sobre la adquisición y obligación sobre el producto.

Forero, C. (2016). Comercialización tarjeta de crédito Unidos por la Patria. Repositorio. Pontificia Universidad Javeriana. Las entidades bancarias constantemente poseen un portafolio amplio y financiero que, permite un alto mercado de ventajas para los clientes. No obstante, el banco Davivienda presenta una tarjeta que en el mercado aún no ha tenido una acogida y comercialización amplia y apropiada como se espera. La comercialización de la tarjeta aún necesita abrirse a grandes cambios, transformar su portafolio de ventajas y uso para poder lograr el objeto que se espera. Para con la investigación, se identifica unos factores de uso y riesgo que fueron detectados para la evaluación; adicionalmente, se proyecta una estrategia para la tarjeta que logre un impacto esperado.

Moreno, J.C., Rodríguez, M.K. (2015). Análisis del uso de las tarjetas de crédito y su incidencia en la inflación de Colombia (2007 – 2013). Repositorio. Universidad Santo Tomas. El uso de las tarjetas de crédito y la influencia que posee en la inflación en la economía colombiana tiene una incidencia muy alta, según los resultados económicos. Para la investigación que, enfoca el tema sobre aquella influencia, es el objetivo de la investigación, abordar ese alcance de las tarjetas de crédito frente a la inflación, reconociendo que, su uso de las tarjetas de crédito tiene una

alta incidencia factible y viable en el IPC con 1.25 %, 4.22 % y 2.65 % para las operaciones con tarjetas de crédito, cartera de tarjetas de crédito y las tasas de interés.

Artículos científicos nacionales.

Monsalve, S., Contreras, K., y Arenales, J. (2015). Ventajas y desventajas del uso de las tarjetas de crédito en los estudiantes del programa de administración financiera de las FESC. Artículo Científico. Revista Convicciones. Universidad Fundación de Estudios Superiores Comfonorte. . El artículo de investigación tiene como objetivo identificar uso, operación, manejo, educación financiera y el comportamiento que poseen los estudiantes de la universidad FESC frente a las tarjetas de crédito. El artículo propone un estudio de la población estudiantil que son una población que abre campo al uso de los elementos financieros constantes, pero, presenta que, aunque el uso de la tarjeta de crédito por parte de los estudiantes, objeto de estudio de la universidad FESC, reconocen en la interpretación que existe un desconocimiento proporcional sobre sobre las ventajas y desventajas de ese uso y, también, la población de estratificación social, son los que más tienen acceso a ellos.

Martínez, C. (2009). El uso de efectivo y tarjetas débito como instrumentos de pago en Colombia. Artículo Científico. Revista Lecturas de Economía, núm. 90, pp. 71-95. Universidad de Antioquia. Uno de los modos de preferencia de pago de los colombianos es la tarjeta de débito y crédito, elemento que el artículo presenta en una profunda investigación. Estudio que evalúa el impacto de las tarjetas como propuesta de pago. Seguidamente, se esboza desde unas modelos de ecuación simultáneas un análisis sobre los pagos de la misma en las constantes compras.

Seguidamente, el estudio aborda la importancia sobre la tasa de interés, la prioridad de la población en el uso de datafonos, la inseguridad al elemento electrónico, entre otros, expone como resultados propios del artículo frente a la temática evaluada.

Bermeo-Giraldo, M.C., Álvarez-Agudelo, L., Ospina-Rúa, M., Acevedo-Correa, Y., Montoya-Restrepo, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. Artículo Científico. Revista CEA, 5(9), 77-96. Los jóvenes son unas de poblaciones que tiene alto impacto para las entidades financieras en el uso de las tarjetas de crédito. El artículo científico, esboza este tema la necesidad de identificar los factores asociados a ello, un trabajo explorativa que reconoce una capacidad que tiene los estudiantes para asimilar unos factores sobre educación financiera, ventajas y desventajas, los objetivos de su uso y la caracterización de la misma desde los elementos que ofrece la entidad financiera. El artículo detalla en su investigación, la estrecha vinculación que tiene los servicios de la entidad financiera para asumir la fomentación de las tarjetas y el aprovechamiento sobre la satisfacción del cliente.

García, S. (2012). La administración de tarjetas de crédito desde un esquema perceptivo del consumidor en Colombia. Artículo Científico. Universidad E.A.N. El artículo científico presenta unas concepciones sobre las estrategias que presenta los procedimientos de estilo de vida para el consumidor en Colombia sobre las tarjetas de crédito, abordando que el consumidor tiene un papel importante para el hecho del consumidor en el proceso financiero. El estudio presenta que la adquisición de los elementos financieros para el consumidor, ha crecido y su percepción, aunque los elementos presentan desconfianza al momento de la ausencia de una educación

financiera. El proceso se asocia a que el mercado crece y es característico para el servicio financiero; sin embargo, existen aún elementos y factores para evaluar.

Arbeláez, M.A., Zuleta, L.A., Jaramillo, L., y Rueda, M.R. (2004). Las tarjetas de crédito en Colombia: evolución e impacto sobre el consumo y el recaudo tributario. Artículo Científico. Revista Coyuntura Económica, Vol 24. N° 2. Fedesarrollo. El uso de las tarjetas de crédito y débito en Colombia y su medio de pago, influye directamente en la economía colombiana y como es un consumo constante para las familias colombianas. Entre los años 1988 y 2003, permite que, el papel de las tarjetas ha cumplido un trabajo constante frente a la economía colombiana, permitiendo el aumento al crédito de consumo la expansión del producto y la estabilidad económica financiera del país. Seguidamente, en el resultado presente, el artículo detalla que el consumo de las tarjetas de crédito y débito y las transacciones que se realizan en la compra con estos elementos financieros, evitaría desfalcos tributarios y evasión de impuestos. Por ende, la incentivación del consumo de las tarjetas permite una regulación tributaria y el desempeño de la economía colombiana.

Repositorios Internacionales.

Calderón, J. (2016). Incremento del índice de morosidad en las tarjetas de crédito del sector financiero periodo 2010 – 2014. Repositorio. Universidad de Guayaquil. Existe un consumo alto y constante de las tarjetas de crédito y que conlleva a un crecimiento económico que crece y es contante, pues, para Ecuador teniendo el cuento la dolarización, este mercado sigue estando fuerte y crece su sistema financiero. Sin embargo, la investigación resalta la necesidad de

identificar el proceso de morosidad, efectos, rasgos y el conocimiento que posee los ciudadanos al consumir el producto, resaltando el comportamiento del mismo; abordando que, la relación entre morosidad y aumento del consumo de la tarjeta es viable.

García, J.C. (2016). Diseño de administración de riesgos legales en las emisoras de tarjetas de crédito en Ecuador. Repositorio. Universidad de Guayaquil. El repositorio presentado diseña una investigación en que construye una propuesta que permita un modelo para que enfocar una administración de los riesgos legales de las compañías emisoras de tarjeta de crédito en Ecuador, teniendo en cuenta las bases frente a la gestión de riesgos operacionales. Para Ecuador, no existe un elemento trascendental sobre la cultura para identificar los riesgos legales, teniendo en cuenta que las normas legales que se presentan no son determinantes para regir a las instituciones financieras. En el documento se esboza la propuesta de una estrategia de administrar los riesgos legales donde cada una de las mediciones y acciones buscar un control constante para mitigar los hechos y factores de riesgos.

Correa, J.B. (2018). Limitación de tasas de interés en transacciones realizadas con tarjetas de crédito. Repositorio. Universidad Nacional de Piura. Uno de los problemas de mayor preocupación a la hora de la adquisición de las tarjetas de crédito es el elemento masivo de las tasas de interés. Ante ello, son uno de los hechos de mayor preocupación para la población del Perú al momento de adquirir este producto, sin embargo, se ha proyectado la necesidad inminente de aplicar una limitación a las tasas de interés, pues, para la población del consumo constante de este producto y servicio, existe algunos factores de desconfianza con las entidades bancarias y que

los bancos tienen abusos y detallar la información a los clientes sobre las tarjetas. Por consiguiente, aplicar un limitante desde la legalización se es necesario.

Campoverde, Y., Quezada, G. (2017). Análisis del uso de tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja. Repositorio. Universidad Nacional de Loja. El documento de investigación propone un análisis del uso de las tarjetas de crédito como medio de pago para la ciudad de Loja, abordado entre los meses de Abril – Agosto del año 2016, especificando las características, funciones, elementos que permite reconocer el uso de la misma en la ciudad, objeto de estudio. Este hecho también permite identificar cuáles son las principales necesidades y expectativas que posee la población de la ciudad al momento del uso y adquisición del producto financiero. En la investigación reconoce que, el uso de las tarjetas lo establece como una necesidad inminente, identificación de las ventajas y desventajas que posee y determina que, no existe información completa por el uso del producto financiero y, es necesario cambios prioritarios en la estructura del uso del servicio creditico de las tarjetas.

Medina, A. (2015). Crecimiento de la emisión de tarjetas de crédito en la banca pequeña del Ecuador y su impacto en el incremento de la morosidad de la cartera de consumo, periodo 2008 – 2012. Repositorio. Universidad San Francisco de Quito. El proyecto de investigación permite evaluar y analizar el crecimiento del mercado del servicio de las tarjetas de crédito y que, de igual manera, el crecimiento de la morosidad en el consumo de la misma. El proyecto se enfoca durante los periodos 2008 – 2012. Así mismo, se centra en el resultado de los incumplimientos sobre los pagos y los mecanismos para el pago que debe aplicar la población para el cumplimiento de sus gastos. Aunque, el uso de los elementos y beneficios que posee las tarjetas de crédito, se

enfoca la investigación en reconocer unos factores y patrones de conducta para medir la capacidad del estado financiero del producto y servicio.

Yopo, N. (2012). Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito. Repositorio. Universidad de Chile. Existen unas consecuencias sobre lo que conlleva al robo, hurto y extravío de las tarjetas de crédito. Para con ello, aquellas consecuencias, determina la necesidad de proyectar una estrategia legal normativa, aunque aún existan diferentes aspectos que no ayuda aclarar los hechos después del hurto o robo. Para Chile, es determinante un análisis profundo sobre los elementos que exponen la ley frente a la responsabilidad en la perdida de las tarjetas de crédito. La investigación presenta las posturas que conllevan a reconocer el comportamiento de las entidades bancarias, el consumidor frente a la norma que relaciona con el hurto, robo y clonación de tarjetas de crédito.

Murillo, L. (2014) Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil. Repositorio. Universidad San Francisco de Quito. El aumento y consumo de las tarjetas de crédito para Guayaquil, objeto de estudio, ha tenido un alto impacto, pues permite, un crecimiento económico y financiero para la ciudad. Igualmente, este consumo está disponible para todos los sectores socioeconómicos. Frente a esto, la investigación enfoca un análisis sobre endeudamiento, morosidad y comportamiento del uso de la tarjeta. En el desarrollo del trabajo, desde el método descriptivo y analítico, reconocer el conjunto de acciones y práctica sobre el uso de la tarjeta. Como resultado, la investigación señala que un alto porcentaje, de la investigación, existe un desconocimiento sobre el uso correcto de las tarjetas.

M, C. (2012). La implementación del ciclo de vida del producto en tarjetas de crédito, para programas de fidelización. Repositorio. Universidad de San Carlos de Guatemala. Es un factor determinante reconocer que el ciclo de vida del producto y el comportamiento del mismo en el mercado, es factible y visible para que, las entidades económicas, comerciales y financieras construyan estrategias para que conlleven a preservar la fidelidad del cliente. Evalúa la investigación que, el consumo de la tarjeta de crédito, debe, como en primera instancia que, mantener una relación directa, estable y de interacción con el cliente y el ciclo de vida, un estudio apropiado permite la fidelización abordarla y proyectar al consumidor acciones para su satisfacción.

Artículos Científicos Internacionales.

Chaves, L.A. (2013). Regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica Credit Cards' Control In Costa Rica. Artículo científico. Revista de Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica, Vol. 1, número 139, p, 151 -160. El artículo científico propone abordar el uso de las tarjetas de crédito y el conjunto que se puede hallar en las deficiencias de las políticas públicas de Costa Rica frente al reglamento que se debe llevar para con las tarjetas de crédito, teniendo en cuenta que, se es necesario la protección de los derechos de confiabilidad y consumidor, la discreción de la información y constituir el derecho básico y necesario de la información para el uso de las tarjetas de crédito. Igualmente, el artículo muestra que, la regulación de las tasas de intereses también se hace necesario regular y promover el control para así mismo, evitar colapso en el sistema financiero y morosidad en el cliente.

Trejo, J.C., Ríos, H., Martínez, M.A. (2014). Análisis de la administración del riesgo crediticio en México para tarjetas de crédito. Artículo científico. Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Vol. 11, N° 1, p, 103 – 121. Instituto Mexicano de ejecutivos de finanzas. El artículo científico presenta un modelo que, predice oportunamente los incumplimientos que se pueden identificar para una conducta de regulación. Igualmente, el riesgo crediticio sigue estando alto, para con ello, el modelo presenta acciones que permita mejorar los procedimientos financieros para la adquisición de las tarjetas de crédito y, así mismo, las entidades financieras permitirán aumentar la rentabilidad y minimizar el impacto de pérdidas. Cabe señalar que, todo ello constituido de una reglamentación legal vigente.

Solano, M., Vega, L., Cárdenas, L.F. (2015) Determinantes del uso de tarjetas de crédito en México. Reflexiones sobre el papel de la cultura financiera. Artículo científico. Revista Raites, Vol 1, año 1. Universidad de Guanajuato. Uno de los procesos importantes que se establece para un a satisfacción del cliente sobre el producto de las tarjetas de crédito es la información completa, requerida y necesario frente a las características del mismo. El artículo científico abarca este tema resaltando que, la obligación de las entidades bancarias es entregar una información apropiada para que, el cliente, pueda usar adecuadamente el producto y no tener inconvenientes con las entidades bancarias e, igualmente, las entidades financieras tengan la estabilidad y equilibrio que se es necesario. Aunque los bancos reconocen que existe un alto grado de cartera vencida, las entidades financieras han tomado estas posiciones a favor, pues, el trabajo de los intereses y morosidad es resultante para ellos.

Goldenberg, J.L. (2017). El necesario ajuste de la asignación del riesgo de sobreendeudamiento de la regulación de las tarjetas de crédito: desde un sistema basado en los deberes de información a un modelo de corresponsabilidad. Artículo científico. Revista de Derecho, XLIX, p 55 – 98. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. El artículo científico expone que, el sobreendeudamiento claramente afecta la economía de los hogares y los resultados ponderados y concretados sobre las entidades financieras. Sin embargo, el artículo, proyecta que existe aún desconocimiento importante sobre los aspectos de conducta y comportamiento para proyectar ingresos y egresos de los clientes, así mismo, los efectos del mismo abarca sobreendeudamiento. Seguidamente, la investigación demuestra que, con aquellos reportes negativos para las entidades bancarias, se hace visible un plan de préstamos responsables, una información contundente y amplia de las entidades bancarias mejoraría dicha situación.

Mauricio, P. (2011) Tarjetas de crédito en aumento: sobreendeudamiento, alto riesgo ¿La regulación? Artículo científico. Revista Gestión en el tercer milenio, Investigaciones de la facultad de ciencias administrativas. Vol. 14, N° 27. Universidad UNMSM. Lima. Ante los procesos de sobreendeudamiento y los costos que conllevan tanto para las entidades financieras como para los clientes, Perú, ha buscado estrategias que desarrollan para mejorar los aspectos de endeudamiento. El artículo científico, aborda aquella temática, pues el consumo de la tarjeta va en aumento, como también el sobreendeudamiento, pues los altos costos de intereses, manejos y precios de productos y servicios también repercuten. Uno de los puntos clave de la investigación son el alto costo de las tasas de interés, pues, aquellos pagos excesivos tienden a ser parte del sobreendeudamiento de los clientes, según los resultados del artículo, por ende, se proyecta la necesidad de un control y reglamentación del interés.

Fundamentos Teóricos

Tarjetas de crédito en el mundo. Uno de los elementos fundamentales en el desarrollo económico y financiero de los países, en general es el fortalecimiento de las entidades bancarias, pues, su papel protagónico influye, directamente, en la economía mundial. Constantemente, las entidades bancarias y financieras poseen un alto portafolio de servicios y productos que, está enfocado en diferentes sectores económicos y sociales. Las entidades financieras poseen uno de los servicios que sigue en crecimiento, pues, las entidades establecen un conjunto de alternativas y acciones para que la expansión del producto y la asimilación de convertirla en una necesidad inminente, las tarjetas de crédito; este producto se visualiza en pasos agigantados, pues las entidades bancarias y financieras proyecta un portafolio de tarjeta de crédito desde diferentes alternativas y acciones de adquisición.

Para la economía mundial, el uso de las tarjetas de crédito influye en aspectos positivos y necesarios para las entidades financieras. Aporta a los resultados económicos del país, establece la actividad crediticia, aumenta el consumo, las libertades financieras, una apuesta para asumir un papel de compra y venta, entre otras. Como primera medida, la tarjeta de crédito se fundamenta en que hacen parte de...

Una relación entre agentes económicos de los que destacan el tarjetahabiente y el emisor, cuya relación se regula por el contrato de emisión de la tarjeta de crédito y se ampara en un límite de crédito. Sobre este límite se giran los desembolsos y que por ello, se deberá pagar un interés corriente, calculado sobre la base de una tasa de interés pactada en el contrato firmado por ambas partes y cuya forma de pago debe ser atendida conforme lo indica en el

estado de cuenta, en el cual al menos se indica el principal, la tasa de interés corriente y el monto de intereses generado. (Chaves, 2013, p. 154).

Su definición es ser un instrumento financiero que tiene como estructura ser magnético y electrónico, donde posee una relación directa entre el cliente y la entidad financiera y bancaria, pues, por ese medio le ofrece al usuario un crédito para la compra y adquirir servicios que, pagará ante unos acuerdos.

Cabe señalar que, el uso de este producto adquisitivo mundial, tiene unos elementos fundamentales para el cliente y las entidades bancarias que responden ante esos requerimientos o los crean. En primera instancia, surgen las tarjetas ante una necesidad inminente. Pues los servicios y producto de consumo que no se encuentran al beneficio inmediato del consumidor, la tarjeta es una respuesta concreta y a priori para ello. Seguidamente, en segunda instancia, las entidades financieras y bancarias, responden a ofrecer el producto ante unos requerimientos constantes de consumo y ventajas; es decir, se evalúa al cliente anticipadamente y se reconoce por sus perfiles cuales serían los pormenores del uso del elemento. Por último, el uso masivo del producto está basado en ofrecer al cliente ventajas que, en primer momento son parte de un mecanismo de ayuda al cliente, pero que, aún, existe desconocimiento proporcional por parte del cliente para el uso del producto.

Constantemente, los países han buscado estrategias y plantean niveles para aumentar el consumo, pero, al mismo tiempo, las entidades financieras buscan acciones para lograr entrar y

sobrevivir a este mercado competitivo que, en la actualidad, entidades financieras mundiales señalan que han caído, debido a múltiples factores que lo determinan.

Los países han trabajado en dos frentes: primero, se ha atacado el tema de la determinación de los precios con el propósito de aumentar los niveles de competencia y evaluar los esquemas y niveles de las comisiones a que están sometidos los comerciantes, y segundo se ha incentivado la profundización del sistema de pagos con tarjetas con fines de incrementar el recaudo tributario. (Chaves, 2013, p. 156).

En el marco económico mundial, las entidades financieras responden a las necesidades y beneficios de los clientes, pues, en el amplio portafolio crediticio, para el beneficiario, es una alternativa y una apuesta para mejorar las condiciones económicas y sociales; situación y concepción que, las entidades estatales de cada país, protege, asimila la necesidad para el mercado y, además, establece la búsqueda de control y seguimiento al mismo.

Origen de las tarjetas de crédito en Colombia. Las tarjetas de crédito en Colombia han crecido constantemente, sin embargo, los resultados no han logrado lo esperado por las entidades bancarias que, esperan constantemente que aumente su consumo y el uso de la misma. Situación que, para muchos, puede claramente romper parte del equilibrio sistemático financiero del país.

El sector financiero colombiano, ha estado en el espacio claramente de una evolución constante pero también dinámica, pues, todos los actores que hacen parte de la entidad, cliente, entidades, productos y el estado como regulador, conforman el proceso que ayuda a establecer al

sector bancario y financiero en su proceso de dinamismo en los últimos años. Seguidamente, situación que ha llevado al país a establecer elementos fundamentales para constituirse en un producto que interviene en el PIB.

El sector de las tarjetas de crédito opera en igual forma, cada día son más los actores colocadores de plásticos en el mercado y a su vez el crecimiento de año a año es mejor, en ocasiones debido a labores de bancarización de la población hasta ahora no inserta en el sector financiero con productos de crédito, pero también gracias a la intensiva labor de profundización en clientes de segmentos o nichos específicos y de interés para las entidades colocadoras. (Sánchez, 2014, p 28)

A principios del siglo XX, la compañía Western Union, creó la primera tarjeta que poseía beneficios y ventajas para su cliente, ofreciendo tratos preferenciales y proyecciones que permita una vida social privilegiada. Ese primer proceso conllevó a desarrollarse en la práctica en diferentes entidades. Seguidamente, las entidades de los Estados Unidos, conformaron bonos y tarjetas que le ofrecían al cliente descuentos y acciones de compra para poder masificar su fidelización, punto clave que en la actualidad es uno de los objetivos centrales del trabajo corporativo de las entidades bancarias.

Para Colombia, Bank Americard se transformó desde su proceso de creación y evolución en Visa Internacional, Master Charge pasó a convertirse en una franquicia de MasterCard. Así mismo, Bank of América, constituyó las primeras negociaciones con el Banco de Bogotá y forma los primeros pilares de tarjetas de crédito en Colombia.

Actualmente el mercado financiero colombiano está compuesto por cuatro infraestructuras las cuales intervienen en actividades de compensación y liquidación de activos financieros. En primer lugar, se encuentran los sistemas de negociación y registro de activos financieros, después se tienen los sistemas de compensación y liquidación de activos financieros, bien sean divisas, valores y derivados. En tercer lugar, se clasifican los sistemas de pagos de alto valor, los cuales son administrados por el Banco de la República y corresponde al Sistema de Cuentas de Depósito (CUD) y es el soporte de todo el mercado pues transa los instrumentos de pago emitidos por todos los bancos. Finalmente existe una clasificación para los sistemas de pago de bajo valor los cuales buscan compensar y liquidar las operaciones de instrumentos de pago como: cheques, créditos y débitos directos a cuentas ACH, tarjetas de crédito y débito, entre otros. (Ibíd., p 29).

Teniendo en cuenta lo anterior, cada uno de estos aspectos financieros es regulado por el estado y el banco de la república de Colombia. Entidad que, informa el crecimiento oportuno y constante del uso de las tarjetas de crédito como clasificación de sistemas de pago y, por consiguiente, aún mantiene su fuerza pero que debe seguir creciendo.

Descripción y clasificación de las tarjetas de crédito en entidades bancarias en Colombia. En Colombia el consumo de las tarjetas de crédito en Colombia ha crecido, pues, la población ha evidenciado que, a pesar de las complejidades del uso de las mismas y las dificultades que presentan las quejas hacia las entidades bancarias, se ha convertido en una necesidad inminente para los elementos de consumo. Pues, desde la percepción popular “Las tarjetas de crédito nos sacan de apuros”

En Colombia se identifica las siguientes franquicias de las tarjetas de crédito, Diners, MasterCard, Visa, American Express. Aunque, para la Superintendencia Financiera, son las franquicias que gran parte abordan el mercado de las tarjetas de crédito, donde Visa y MasterCard son las más usadas por las entidades bancarias; no obstante, otras tarjetas de crédito que hacen parte de entidades comerciales y económicas como Tuya, entre otras. Las tarjetas de crédito alcanzan su participación activa en el mercado financiero.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia, para agosto de 2019, las franquicias Visa, posee hasta esa fecha un total de 5.396.553 total en vigencia con las entidades bancarias y financieras. Para la franquicia MasterCard posee hasta esa fecha, un total de 5.898.205 en vigencia con las entidades bancarias y financieras. No obstante, las Tarjetas de American Express posea a la fecha de agosto de 2019 un total de 597.402 clientes en Colombia; igualmente, la tarjeta Diners, posee hasta la fecha evaluada anteriormente, un total de 1.325 clientes en el país. Otras tarjetas que están en constante movimiento en Colombia, posee hasta la fecha señalada un total de 3.525.157.

Seguidamente, las empresas y entidades comerciales que han determinado la necesidad de buscar alternativas y acciones que permita a los clientes el consumo masivo del producto, ofreciendo ofertas es la alianza estratégica que han hecho con franquicias de tarjetas de crédito; así mismo, las entidades comerciales y empresariales han podido abarcar un gran número de clientes frente al consumo de la tarjeta de crédito.

Según la Asociación de Entidades Bancarias, ASOBANCARIA, expone que ha existido un alto porcentaje de uso de las tarjetas de crédito últimamente.

Tabla 1. *Uso de las tarjetas de crédito*

| Entidades. | Número total de Tarjetas de crédito. | Número total de Tarjetas de Crédito vigentes en el mes. | Número total de Tarjetas de Crédito canceladas. | Número total de Tarjetas de Crédito bloqueadas temporalmente. |
|---|---|--|--|--|
| Establecimientos Bancarios. | 12.658.564 | 306.704 | 271.299 | 1.253.740 |
| Compañías de Financiamiento Comercial. | 2.556.750 | 71.197 | 59.806 | 345.798 |
| Cooperativas Financieras. | 28.980 | 2.305 | 296 | 14.419 |
| Establecimientos de Créditos. | 15.244.294 | 380.206 | 331.341 | 1.613.957 |

Fuente. Asobancaria (2018).

Los resultados anteriores demuestran que, el crecimiento de acceso a las tarjetas de crédito sigue siendo un alto porcentaje en la población, pero, para ASOBANCARIA, el consumo de la vigencia de las tarjetas de crédito en el mes de julio en cada una de las entidades financieras y bancarias es altamente diferencial con el total de las mismas y el hecho que, también las cifras sean diferencial y altas hacia las tarjetas canceladas y bloqueadas temporalmente.

La buena dinámica económica presentada por Colombia en la última década, por hacer solamente una referencia temporal, ha permitido, además de haber incentivado, la entrada de diferentes actores en la economía y en el mercado de las tarjetas de crédito, al punto que tanto las entidades previamente existentes, los grandes conglomerados internacionales y pequeñas sociedades que surgen para complementar el sector financiero nacional, avancen cada día en la captura progresiva los mercados objetivos del país.

Seguidamente, las entidades financieras, bancarias y comerciales, han buscado diferentes estrategias para apoderarse del mercado crediticio de las tarjetas; ofreciendo diferentes elementos y alternativas para la adquisición, formas de pago, descuentos y alianzas estrategias con entidades comerciales para agilizar su uso y lograr un consumo masivo del producto.

Impacto de las tarjetas de crédito en el consumo. Una de las preocupaciones bastantes grandes para la población colombiana es la constante alza de precios y la constante ironía sobre el salario mínimo. Por ende, cabe señalar que, el consumo masivo de los colombianos está limitado por los altos precios que se presentan en los productos y los cortos presupuestos que posee una familia colombiana para adquirir un producto; información que sería evidente reconocer en ciertos estratos socioeconómicos en Colombia.

Según datos de la Superintendencia Financiera de Colombia las tarjetas de crédito vigentes en 2018 con mayor participación en el mercado son: Colpatria con 18.2 %, esta entidad financiera posee una alianza con los supermercados Jumbo y Metro. En segundo lugar, la tarjeta de crédito Tuya de Almacenes Éxito con 15.2 %. Bancolombia con 14,7 % y tarjeta de crédito Falabella con 10.7 % de un total de más 15 millones de tarjetas de crédito activas. El liderazgo lo ostenta el grupo Bancolombia, pues la tarjeta Tuya es emitida por una corporación de su propiedad, en total su participación es de 30 % (Superintendencia Financiera de Colombia, 2018)

Necesario reconocer la importancia que han asumido las alianzas estratégicas financieras bancarias con las entidades comerciales y empresariales, pues, según lo señalado por la Superintendencia Financiera de Colombia, el informe representa un impacto amplio y constante

en el consumo de los colombianos, demostrando, así mismo, las acciones que se han tomado por parte de las entidades financieras para lograr acaparar el mercado del consumo en la población.

Los resultados de los últimos años, demuestra que, el sistema financiero tiene una capacidad de asumir gran parte del consumo del país, pues, ha dado apertura y ofrece productos y servicios tanto para las personas como las empresas, logrando así, elevar actividades productivas y económicas.

A continuación, se presenta un estudio por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia frente a un detallado informe sobre la adquisición de las tarjetas para las entidades bancarias y financieras.

Tabla 2. Informe de tarjetas de crédito en Colombia 2019

| Entidad Bancaria, comercial o financiera. | Número de Tarjetas de Crédito | | | | |
|---|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------|------------|--------------------------|
| | Total | Vigentes a la fecha de corte | Vigentes durante el mes Sept 19 | Canceladas | Bloqueadas temporalmente |
| Banco de Bogotá | 1.131.600 | 25.425 | 39.593 | 139.732 | |
| Banco Popular | 269.138 | 9.162 | 2.458 | 14.758 | |
| Itaú; Banco Corpbanca; | 233.957 | 3.405 | 4.560 | - | |
| Bancolombia | 2.416.901 | 71.818 | 76.835 | 169.209 | |
| Citibank | 10.853 | 6.911 | 7.215 | 15.760 | |
| Banco Gnb Sudameris | 19.807 | 50 | 172 | 1.193 | |
| Bbva Colombia | 752.599 | 12.292 | 12.268 | 156.224 | |
| Banco De Occidente | 583.748 | 12.527 | 6.681 | 55.858 | |
| Banco Caja Social | 268.999 | 5.628 | 4.679 | 27.775 | |
| Banco Davivienda | 1.371.119 | 54.801 | 26.697 | 231.049 | |
| "Banco Colpatria", "Scotiabank" | 2.598.551 | 47.182 | 52.154 | 266.664 | |
| Banagrario | 256.339 | 3.403 | 938 | 21.649 | |
| Av Villas | 496.478 | 7.182 | 7.091 | 91.580 | |
| Bancoomeva | 89.538 | 1.774 | 1.733 | 8.188 | |
| Finandina | 64.644 | 2.528 | 345 | 312 | |
| Banco Falabella S.A. | 1.715.594 | 25.724 | 22.909 | 178.933 | |
| Banco Pichincha S.A. | 15.679 | 46 | 1.509 | 4.330 | |
| Coopcentral | 8.961 | 522 | 234 | 282 | |
| Banco Serfinanza S.A. | 751.480 | 17.069 | 7.133 | 27.415 | |
| Giros & Finanzas C.F. | 23.832 | - | 1.631 | 7.055 | |
| Tuya | 2.525.781 | 74.034 | 46.425 | 392.298 | |
| Coltefinanciera | 714 | 9 | 19 | 2.385 | |
| Financiera Juriscoop C.F. | 14.148 | 78 | 361 | 54 | |

Descripción factores de riesgo en el manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de Neiva

| | | | | |
|------------------------------------|------------|---------|---------|-----------|
| Confiar Cooperativa Financiera | 30.793 | 1.994 | 184 | 15.144 |
| Total, Establecimientos de crédito | 15.651.253 | 383.564 | 323.824 | 1.827.847 |

Fuente. Superintendencia Financiera de Colombia (2018).

De acuerdo al resultado anterior, presenta una radiografía de las tarjetas de crédito, donde, demuestra que, existe un movimiento constante de vigencias, activas, canceladas y bloqueadas por diferentes razones. Aunque, se evidencia que las entidades financieras pierden constantemente clientes debido a múltiples razones, cabe señalar los estudios constantes y la búsqueda de alternativas que proyectan dichas entidades para acapar el gran mercado financiero crediticio. (Ausubel, 1991)

Como a pesar de que el mercado de tarjetas de crédito tiene características de mercado competitivo (muchos proveedores y pocas barreras de entrada), las tasas cobradas por los emisores son altas y rígidas; los bancos son reacios a recortar sus tasas de interés porque esta acción posiblemente atraerá a clientes con un mayor riesgo de crédito. (Ausubel, 1991. p, 32)

No obstante, es necesario reconocer que, han existido cambios constantes, las tasas de interés han subido y, eso ha llevado a una reducción del consumo del producto, reconociendo que, de acuerdo a Asobancaria, las tarjetas de crédito canceladas y desistidas disminuyen el producto, así mismo, las tasas de interés hacen parte de la dinámica del mercado. Hace parte de un problema coyuntural en el uso y apropiación de las entidades financieras y bancarias en el mercado.

Para el año 2019, el Banco de la República de Colombia, decidió mantener las “tasas de interés en un 4.25 %” (Banco de la República.2019); reconociendo que, esa decisión estuvo ligada a los hechos evidenciados sobre el IPC en Colombia que se mantuvo de acuerdo a lo señalado por la entidad bancaria. Seguidamente, se evaluaron varios aspectos para tener en cuenta decisión según el Banco de la República de Colombia:

- a. La inflación disminuyó, expectativas que reconoció el banco como un elemento fundamental para la economía colombiana.
- b. El precio del petróleo aumentó, la economía global no evidenció latentes cambios que influyen en la tasa de interés.
- c. El crecimiento del PIB ha crecido desde el año 2018 hasta la primera mitad del actual, situación que se reconoce que proyectó más de lo previsto. (Ibíd., 2019)

Situaciones anteriores que, abordó el Banco de la República para mantener su decisión y, acciones que, ante esa dinámica, corresponde al comportamiento e impacto del consumo de las tarjetas de crédito. Ante ello, cabe señalar que, mientras la inflación no suba y se mantenga las decisiones sobre tasas, mercado y economía, el consumo masivo de la población seguirá creciendo, de lo contrario, las tarjetas de crédito será las primeras en ser afectadas.

Fundamentos legales

Tabla 3. Normatividad del sistema financiero en Colombia

| Tipo número y fecha | Nombre y entidad que la expide | Artículo | Descripción de la norma |
|-----------------------------------|---|---------------|--|
| Constitución Política de Colombia | | Art 335 | Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere en literal d) del numeral 19 del art 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito. |
| Código Civil Colombiano | Pago anticipado | Artículo 2229 | Aparte subrayado condicionalmente exequible> Podrá el mutuario pagar toda la suma prestada, aún antes del término estipulado, salvo que se hayan pactado intereses |
| Ley 1328 de 2009 | “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”. | General | Esta ley incluyó el régimen de protección al consumidor financiero que comprende, entre otros: el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), regulaciones al suministro de información al consumidor y derechos y obligaciones de los clientes. Autorizó a los establecimientos de crédito la realización de nuevas operaciones como otorgar crédito para adquirir el control de otras sociedades o asociaciones y realizar operaciones de leasing y arrendamiento sin opción de compra, además de autorizó la realización de nuevas operaciones en el sistema, entre las que se destaca la de ser corresponsales no bancarios. |
| Ley 964 de 2005 | “Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores, y se dictan otras disposiciones” EL | General | Objetivos y criterios de la intervención del Gobierno Nacional, del concepto de valor y de las actividades del Mercado de Valores, Intervención en el mercado de valores. |

| | | | |
|-----------------|---|---------|---|
| | CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA | | |
| Ley 795 de 2003 | “Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones | General | Estructura del sistema financiero, descripción básica de las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria. |
| Ley 510 de 1999 | “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades”. EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA | General | Condiciones de ingreso al Sistema Financiero, facultades de intervención del Gobierno Nacional, régimen de inversiones de capital, régimen de los establecimientos bancarios, régimen de las corporaciones financieras, régimen de las corporaciones de ahorro y vivienda, régimen de las compañías de financiamiento comercial, medidas cautelares y toma de posesión, Fondo de Garantías de Instituciones Financieras y seguro de depósito, Superintendencia Bancaria, disposiciones relativas al mercado de valores, régimen del Banco Cafetero 29 y financiación de vivienda a largo plazo. |
| Ley 35 de 1993 | “Por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora”. EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA | General | Intervención y control por parte del gobierno nacional en el ejercicio del sistema financiero. |
| Ley 45 de 1990 | “Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones”. EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA | General | Genera cambios y apertura de mercados, participación de entidades comerciales y crediticias, de igual manera genera el inicio del sistema financiero en términos bancarios. |

| | | | |
|---------------------|--|---|---|
| Decreto 1468 | Por el cual se reglamenta el numeral 7 del párrafo 3 del artículo 437 y los artículos 555-2 y 903 al 916 del Estatuto Tributario, se modifica y adiciona el Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, y se adiciona el Decreto 1068 de 2015, Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA | Artículo 1.5.8.3.3. | Procedencia del descuento por concepto de ventas o servicios realizados a través de los sistemas de tarjeta de crédito o débito y otros mecanismos de pago electrónico. que proceda el descuento por concepto de ventas de o servicios a sistemas tarjetas de y/o débito y otros mecanismos de pago electrónico de que trata el artículo 912 del Estatuto Tributario, concepto por el cual se va a utilizar guardar con hecho generador del impuesto. |
| Decreto 663 de 1993 | “Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA | General | Estructura del sistema financiero, descripción básica de las entidades sometidas a la vigilancia de la Superintendencia Bancaria. |
| Decreto 410 de 1971 | Código de comercio de Colombia. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA | Capítulo V Apertura de crédito y descuento Art 1400 al 1407 | Define por apertura de crédito, formas del contrato, formalidad del contrato de apertura, manejo, a través, de cuenta corriente, sobregiros, actuaciones en caso de liquidación obligatoria, terminación unilateral del contrato, descuentos de títulos de valores. |

Fuente. Elaboración propia.

Referente contextual

Neiva es la capital del departamento del Huila, conocida como la capital bambuquera.

Tabla 4. Información del municipio de Neiva

| | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| Nombre del municipio | Neiva |
| NIT | 891180009-1 |
| Código DANE | 41001 |
| Código postal | 410010 |
| Gentilicio | Neivanos |
| Fecha de fundación | 24 de Mayo de 1612 |
| Altura sobre el nivel del mar | 442 msnm |
| Temperatura promedio | 27.7°C |
| Población Censal DANE | 349.030 habitantes proyección 2019 |
| Estimada reformulación POT | 403.341 habitantes proyección 2019 |
| Estimada Estudio IDOM | 352.623 habitantes proyección 2019 |
| Extensión total | 1557.06 km ² |
| Extensión urbana | 4.594 has |
| Extensión rural | 150.706 has |

Fuente. Alcaldía de Neiva (2019)

Mapa geográfico de la Ciudad de Neiva.

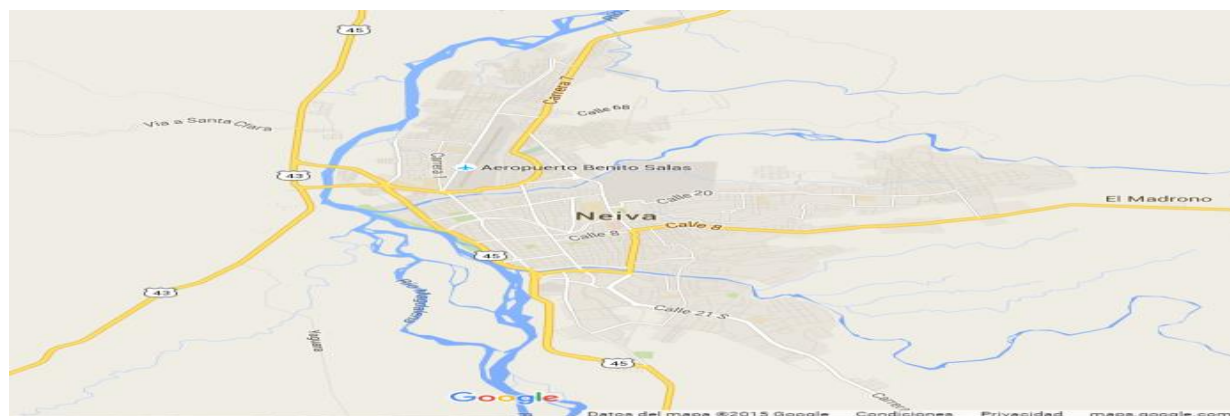


Figura 1. Mapa geográfico Neiva. Fuente. Google Maps.

Capítulo III. Diseño metodológico

En este capítulo se describe la hipótesis de trabajo, el diseño metodológico que se utilizó para el desarrollo de la investigación; así como los instrumentos empleados en la recolección de la información y sus categorías, la población y muestra seleccionada.

Hipótesis de trabajo

La hipótesis de trabajo de este estudio es la siguiente:

Existen factores de riesgos asociados al uso de las tarjetas de crédito, que afectan la dinámica económica de los Neivanos.

Tipo de estudio

La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, según su intervención se determina como un estudio descriptivo de corte transversal; el cual se adaptaba a las condiciones del estudio y permite cumplir con el objetivo propuesto.

Población

El universo poblacional corresponde a los habitantes del municipio de Neiva, mayores de 18 años.

Muestra

El tipo de muestreo fue no probabilístico determinado a partir de una selección intencional (Hernández, 1998). La muestra se tomó con las personas mayores de edad, que aceptaron ser parte de la investigación y que estaban dispuestos a contestar la encuesta. Los Criterios de inclusión que iluminaron la selección intencional fueron:

1. Ser mayor de edad.
2. Poseer tarjeta de crédito
3. Aceptar responder la encuesta.

Cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza: 1,65%

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (Éxito): 50%

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento: 50%

e = Error de estimación (Margen de error): 5%

n= 9604/.0025 = 380 encuestas

Métodos estadísticos

Los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta se tabularon en tablas de Excel y mediante el manejo de tablas dinámicas se dispuso a elaborar gráficos y tablas para presentar los resultados de acuerdo con la frecuencia y de manera porcentual.

Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN | ESCALA DE MEDICIÓN | INDICADORES |
|-------------------------------------|---|--------------------|---|
| Sexo | Condición orgánica que distingue al hombre y la mujer | Nominal | Masculino, Femenino |
| Edad | Años que vive una persona. | Ordinal | Distribución por grupos etéreos entre 18 y 80 años de edad. |
| Nivel educativo | Condición académica en la que se encuentra el productor. | Nominal | Básica primaria, Básica secundaria, Media vocacional, Técnica, Tecnológica, Universitaria, Post-grado |
| Profesión | Actividad habitual de una persona | Nominal | Estudiante, Trabajador dependiente, Independiente, Pensionado |
| Estrato | Nivel socioeconómico | Ordinal | 1, 2, 3, 4 y 5 |
| Estado civil | Condición en la que se encuentra el sujeto, según su registro civil, en tanto a si tiene o no pareja y su situación legal en relación a ésta. | Nominal | Soltero, Comprometido, Casado, Separado, Viudo, Unión libre |
| Tarjetas de crédito | Número de tarjetas de crédito que posee una persona | Ordinal | 1, 2, 3, 4 |
| Uso de la tarjeta de crédito | Frecuencia con la que se utiliza la tarjeta de crédito | Ordinal | 1 vez al mes, 2 veces al mes, 3 veces al mes, 4 veces al mes, No la utiliza con frecuencia |
| Ingresos | Cantidad de dinero promedio, percibida en un mes | Ordinal | 1, 2, 3... millones de pesos colombianos |
| Morosidad | Retraso en el pago de la obligación adquirida | Ordinal | 1, 2, 3... días |
| Intereses | Valor que se paga por la utilización de la tarjeta de crédito | Ordinal | 1, 2, 3 por ciento. |
| Entidad Financiera | Lugar que expide la tarjeta de crédito | Nominal | Bancolombia, Banco de Bogotá, Falabella, Tarjeta Éxito |

Descripción factores de riesgo en el manejo de las tarjetas de crédito en los habitantes de Neiva

| | | | |
|------------------------|---|---------|---|
| Cuota de manejo | Valor mensual que se cancela por la utilización de la tarjeta de crédito | Ordinal | 15.000, 20.000, 30.000 pesos |
| Cupo | Valor que una entidad financiera le otorga a una persona para que lo utilice en cualquier momento | Ordinal | 1, 2, 3 millones |
| Requisitos | Documentos que exige el banco para la expedición de la tarjeta de crédito | Nominal | Certificado laboral, cédula de ciudadanía, extracto bancario, Ninguno |

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Encuesta para la caracterización de los factores de riesgo asociados al uso de las tarjetas de crédito

Es un instrumento empleado para la recolección de información en campo. Creado por los investigadores, a partir de la experiencia en la adquisición de tarjetas de crédito; sustentando en elementos teóricos e investigativos, sometida a pruebas piloto con diversos tipos de personas que residen en la ciudad de Neiva.

La encuesta fue diseñada para acopiar información relacionada con los factores de riesgo asociados al uso de las tarjetas de crédito.

Aspectos Éticos

Los aspectos éticos considerados en la presente investigación son los siguientes:

Se trató de una investigación de riesgo mínimo, según Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud (hoy Ministerio de Salud y Protección Social), basada en los principios y fundamentos establecidos en el Código Deontológico y Ético del Psicólogo de Colombia.

No existió ninguno de los riesgos que implica la manipulación experimental directa.

Se trató de una investigación de carácter observacional – descriptivo que, por razones éticas y prácticas, se limitó a la observación, descripción, evaluación y registro del fenómeno a investigar.

Ningún procedimiento se inició sin el previo consentimiento voluntario del encuestado.

Como criterios éticos se determina que la información recolectada a través de los instrumentos establecidos, y los resultados obtenidos tras el análisis de dicha información, permanecerán en el anonimato y por ninguna razón ni medio se divulgarán los nombres de quien fue tomada.

Capítulo IV. Resultados

En este capítulo se describen los resultados obtenidos, tras el análisis estadístico de la información recolectada, a través de la aplicación de los instrumentos

Resultados de la encuesta.

A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta aplicada.

Género

Tabla 5. *Género*

| Variable | Cantidad |
|-----------|----------|
| Femenino | 225 |
| Masculino | 155 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

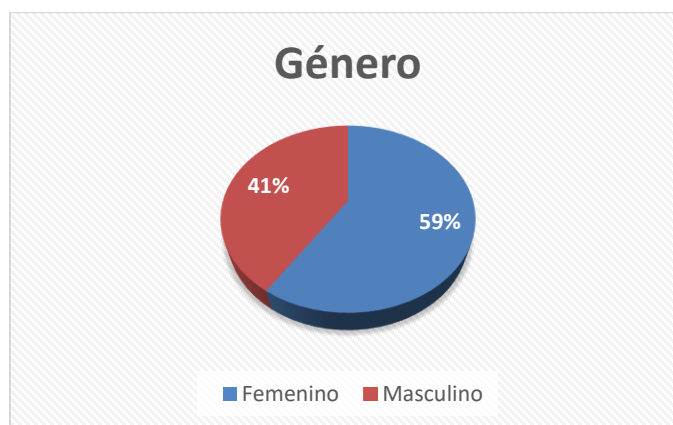


Gráfico 7. *Género*. Fuente. Elaboración propia, 2019

Por profesión u ocupación

Tabla 6. *Profesión*

| Variable | Cantidad |
|---------------|----------|
| Estudiantes | 40 |
| Trabajador | 180 |
| Independiente | 70 |
| Pensionado | 90 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

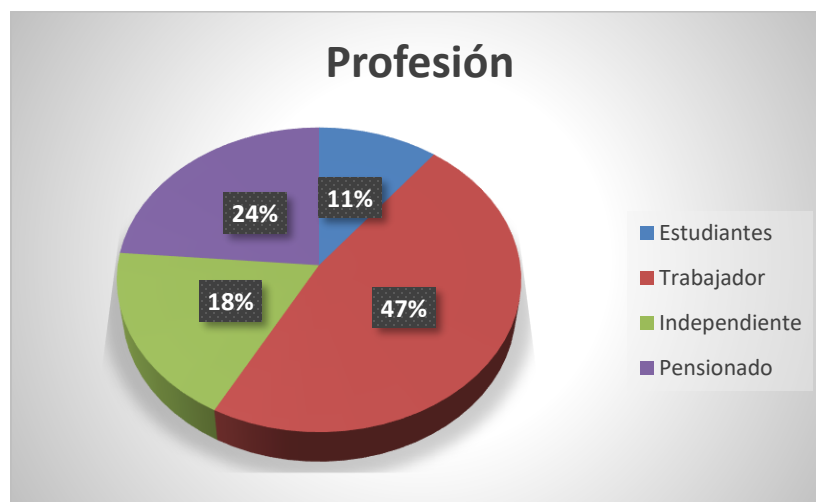


Gráfico 8. Profesión. Fuente. Elaboración propia, 2019

Estrato Socioeconómico

Tabla 7. *Estrato socioeconómico*

| Variable | Cantidad |
|-----------|----------|
| Estrato 1 | 21 |
| Estrato 2 | 180 |
| Estrato 3 | 90 |
| Estrato 4 | 65 |
| Estrato 5 | 24 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

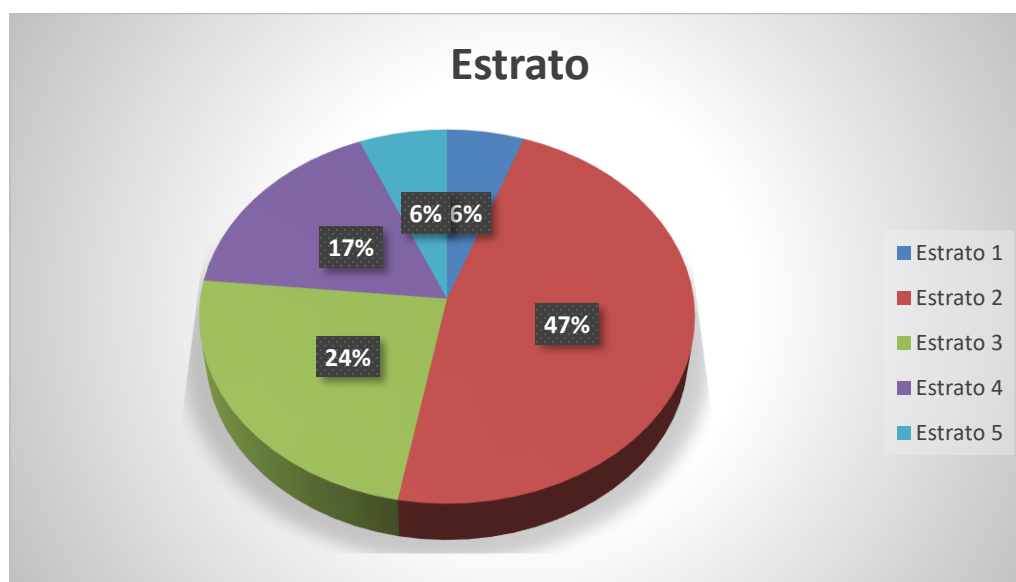


Gráfico 9. Estrato socioeconómico. Fuente. Elaboración propia, 2019

Nivel Educativo

Tabla 8. *Nivel Educativo*

| Variable | Cantidad |
|--------------|----------|
| Bachiller | 75 |
| Profesional | 185 |
| Especialista | 90 |
| Magister | 30 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

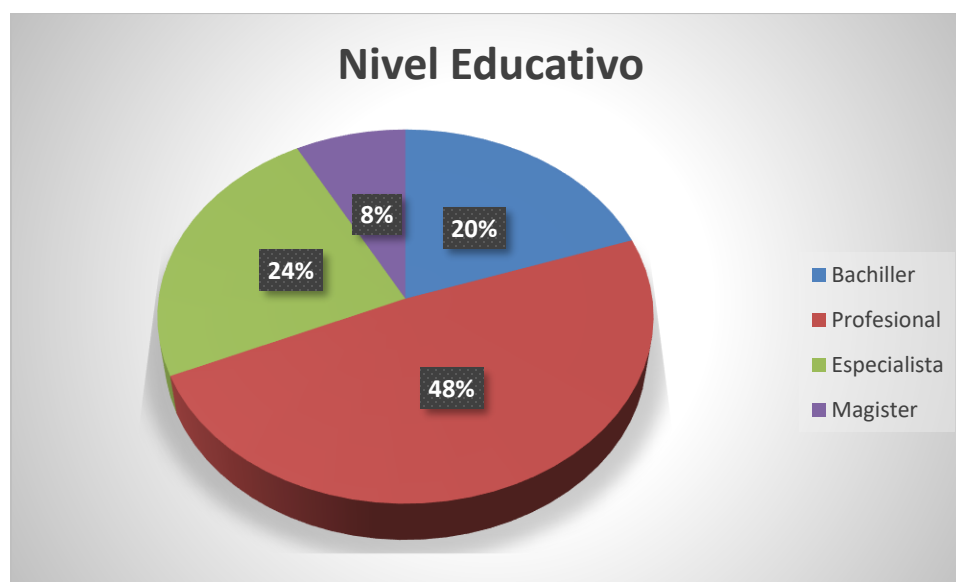


Gráfico 10. Nivel educativo. Elaboración propia, 2019

Edad

Tabla 9. *Edad*

| Variable | Cantidad |
|-------------------|----------|
| 18 a 24 años | 177 |
| 25 a 34 años | 85 |
| 35 a 44 años | 62 |
| 45 a 55 años | 29 |
| Mayores a 56 años | 27 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

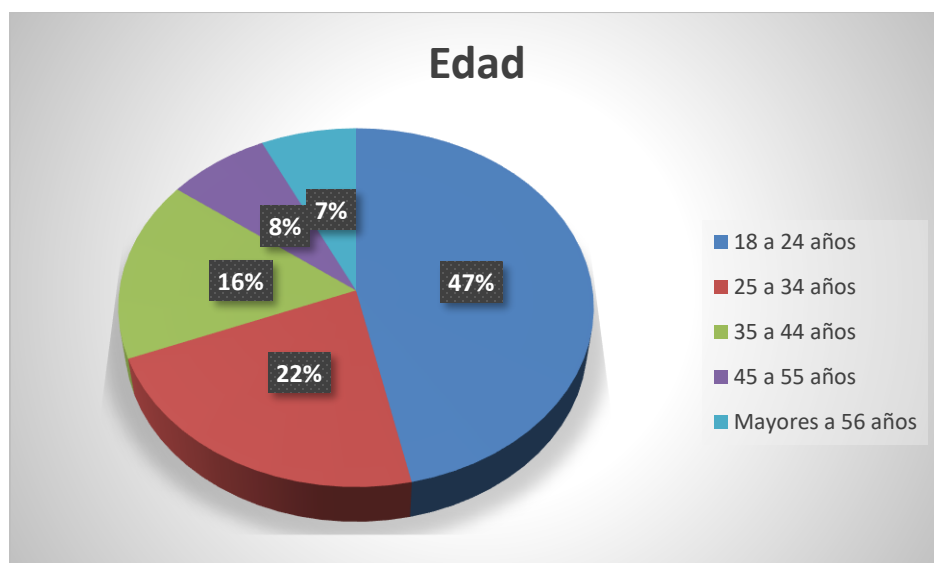


Gráfico 11. Edad. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 1. ¿Cuál es el valor de sus ingresos?

Tabla 10. *Ingresos mensuales*

| Variable | Cantidad |
|---------------|----------|
| 1 SMMLV | 80 |
| 1 - 2 SMMLV | 120 |
| 2- 3 SMMLV | 75 |
| 3 - 4 SMMLV | 55 |
| 4 o más SMMLV | 50 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

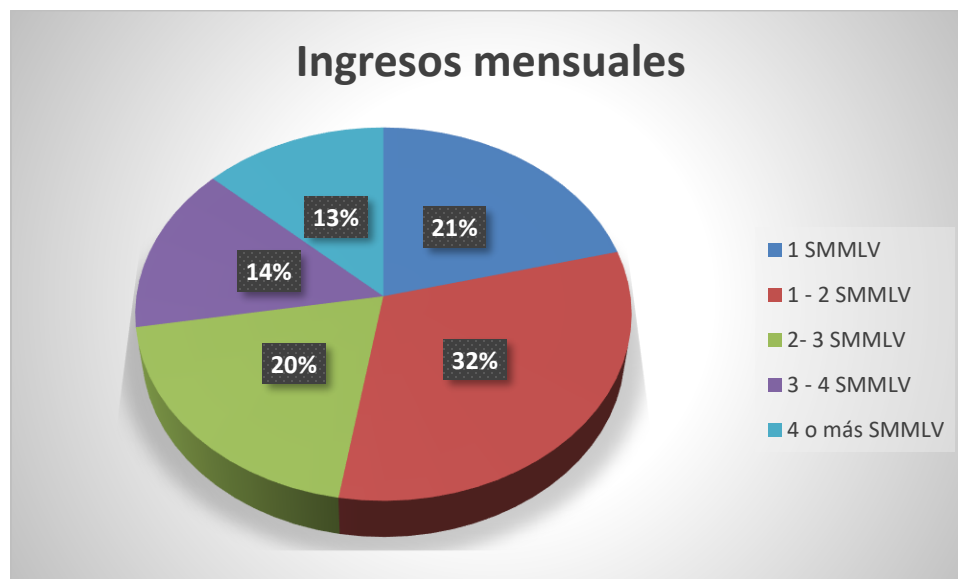


Gráfico 12. Ingresos mensuales

Pregunta 2. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?

Tabla 11. Cantidad tarjetas de crédito

| Variable | Cantidad |
|------------|----------|
| 1 Tarjeta | 187 |
| 2 Tarjetas | 133 |
| 3 Tarjetas | 50 |
| Más de 4 | 10 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

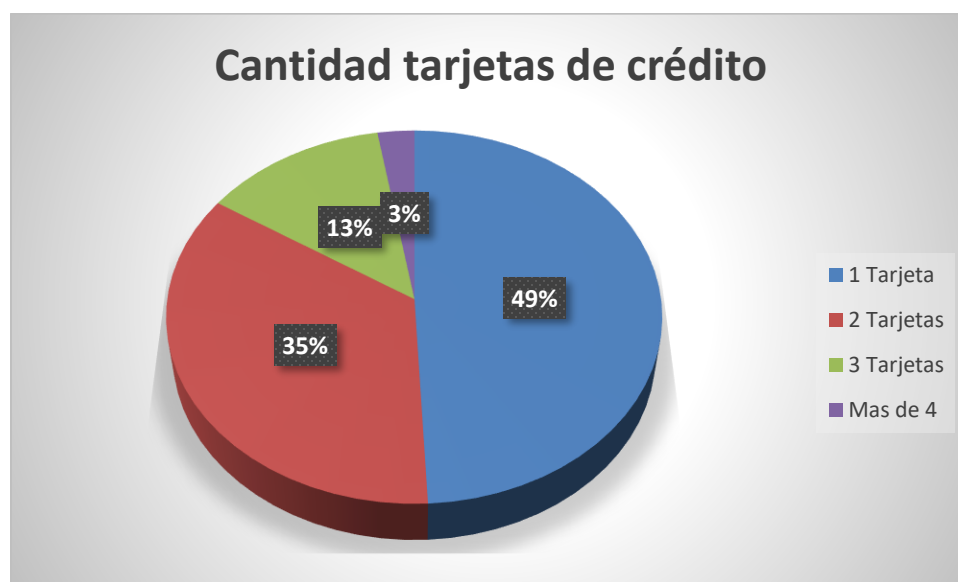


Gráfico 13. Cantidad tarjeta de crédito. Elaboración propia

Pregunta 3. ¿Con que entidad financiera tiene tarjeta de crédito?

Tabla 12. *Entidad financiera*

| Variable | Cantidad |
|---------------|----------|
| Grupo Aval | 99 |
| Bancolombia | 135 |
| Falabella | 75 |
| Tarjeta Éxito | 41 |
| Otra | 30 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

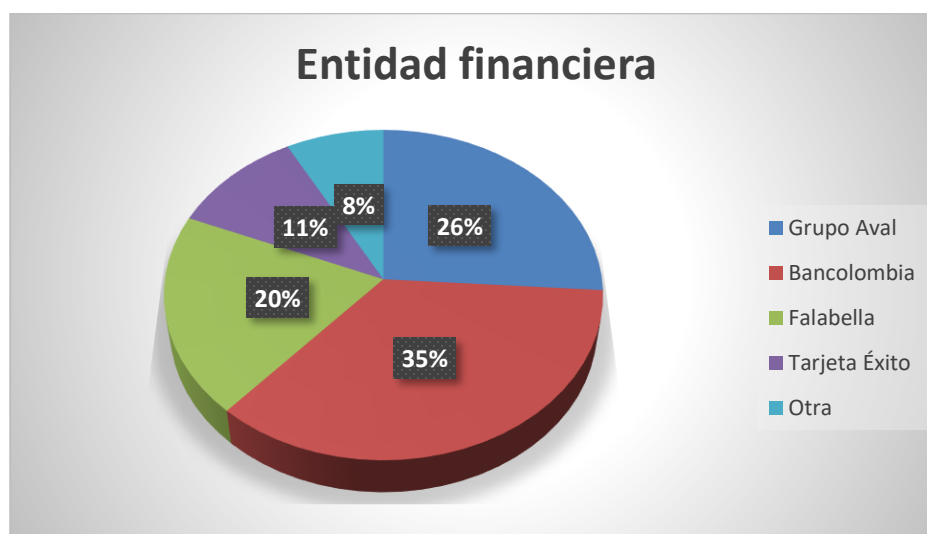


Gráfico 14. Entidad financiera. Elaboración propia, 2019

Pregunta 4. ¿Qué requisitos le exigieron en el momento de asignarle la Tarjeta de crédito?

Tabla 13. *Requisitos*

| Variable | Cantidad |
|----------------------|----------|
| Certificado laboral | 350 |
| Cédula | 380 |
| Desprendible de pago | 350 |
| Ninguno | 120 |

Fuente: Elaboración propia, 2019



Gráfico 15. Requisitos. Elaboración propia, 2019

Pregunta 5. ¿Al expedirle la tarjeta la entidad le dio a conocer los beneficios y desventajas de la utilización de la tarjeta de crédito?

Tabla 14. *Conocimiento beneficios y desventajas*

| Variable | Cantidad |
|-------------|----------|
| Si | 215 |
| No | 135 |
| No recuerda | 30 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

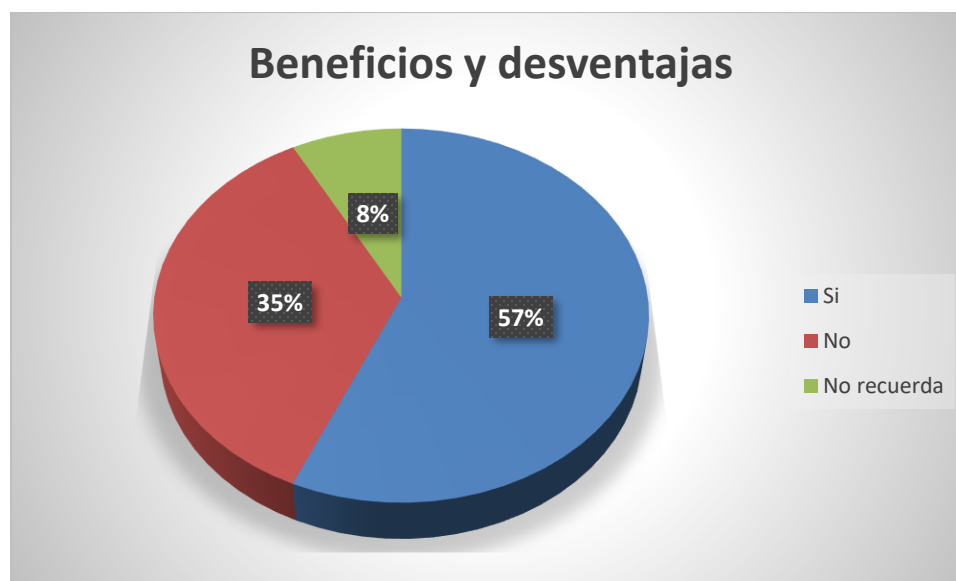


Gráfico 16. Beneficios y desventajas. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 6. ¿Cuál fue el valor del cupo que tiene asignado en la tarjeta de crédito?

Tabla 15. *Cupo asignado TC*

| Variable | Cantidad |
|---------------------------------|----------|
| Entre \$500.000 - \$1.000.000 | 85 |
| Entre \$1.000.000 - \$3.000.000 | 155 |
| Entre \$3.000.000 - \$5.000.000 | 85 |
| Más de \$5.000.000 | 55 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

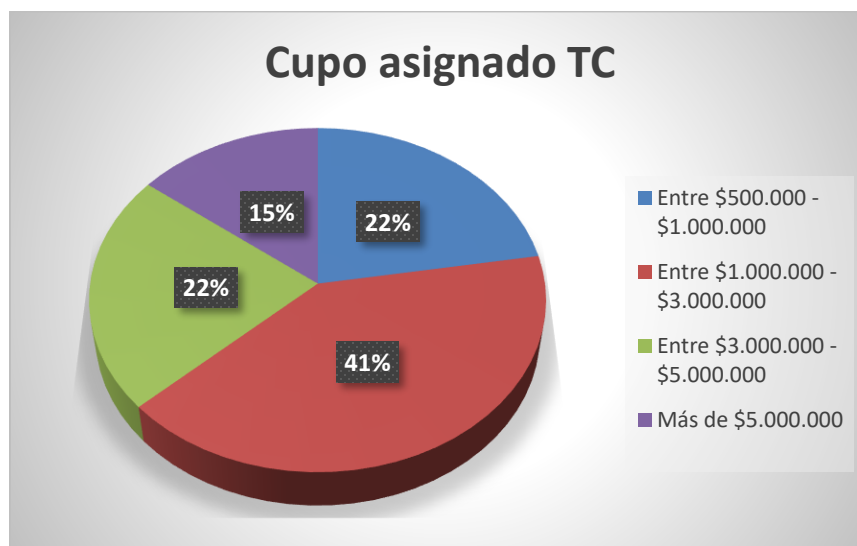


Gráfico 17. Cupo asignado TC. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 7. ¿Conoce el valor de la cuota de manejo que tiene asignado en la tarjeta de crédito?

Tabla 16. *Valor cuota manejo*

| Variable | Cantidad |
|----------|----------|
| Si | 145 |
| No | 235 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019



Gráfico 18. Valor cuota manejo. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 8. ¿Con que frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?

Tabla 17. *Frecuencia de uso*

| Variable | Cantidad |
|-----------------|----------|
| 1 al mes | 67 |
| 2 al mes | 133 |
| 3 al mes | 50 |
| Mas 4 al mes | 40 |
| Poca frecuencia | 90 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

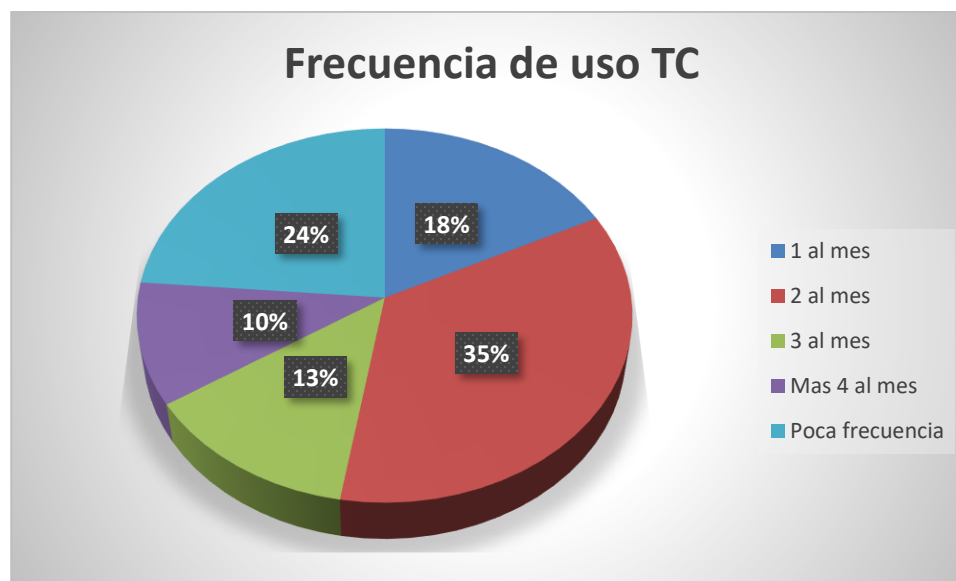


Gráfico 19. Frecuencia de uso TC. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 9. ¿Conoce cuánto es el interés que se hace efectivo al utilizar la tarjeta de crédito?

Tabla 18. *Interés causado TC*

| Variable | Cantidad |
|----------|----------|
| Si | 95 |
| No | 285 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

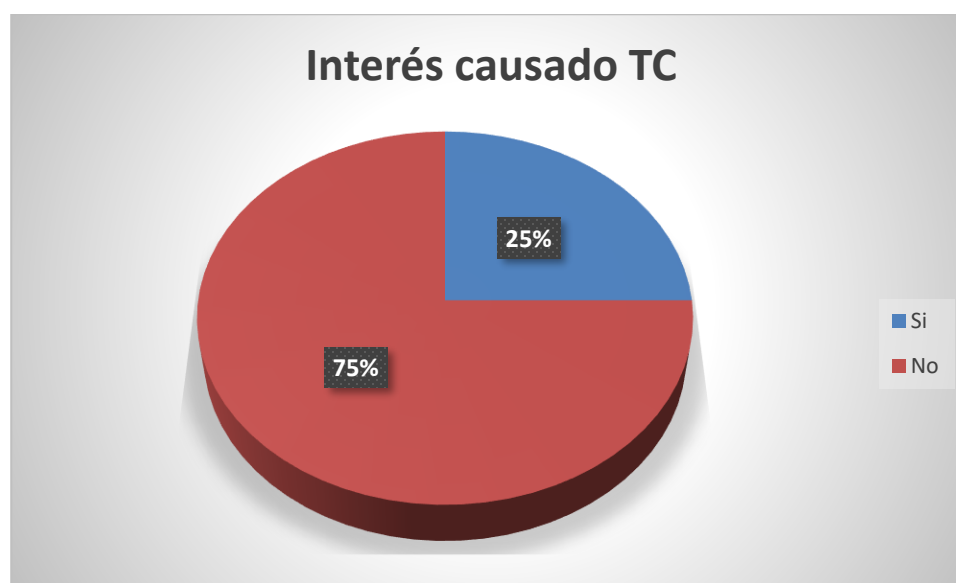


Gráfico 20. Interés causado TC. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 10. ¿En qué utiliza su tarjeta de crédito?

Tabla 19. *Destino uso TC*

| Variable | Total |
|----------------|-------|
| Compras | 136 |
| Avances | 187 |
| Compra cartera | 47 |
| Total | 370 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

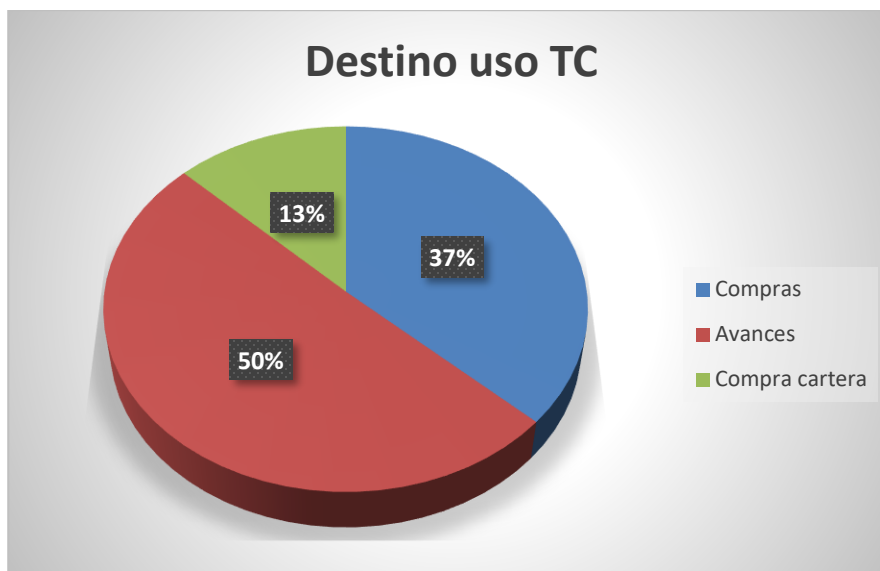


Gráfico 21. Destino uso TC. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 11. Cuándo utiliza la TC, ¿a qué tiempo difiere las cuotas?

Tabla 20. *Tiempo diferir cuota TC*

| Variable | Cantidad |
|-----------------|----------|
| 1 cuotas | 45 |
| 2 - 5 cuotas | 67 |
| 5 - 12 cuotas | 55 |
| 12 - 24 cuotas | 95 |
| 24 cuotas o más | 138 |
| Total | 400 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

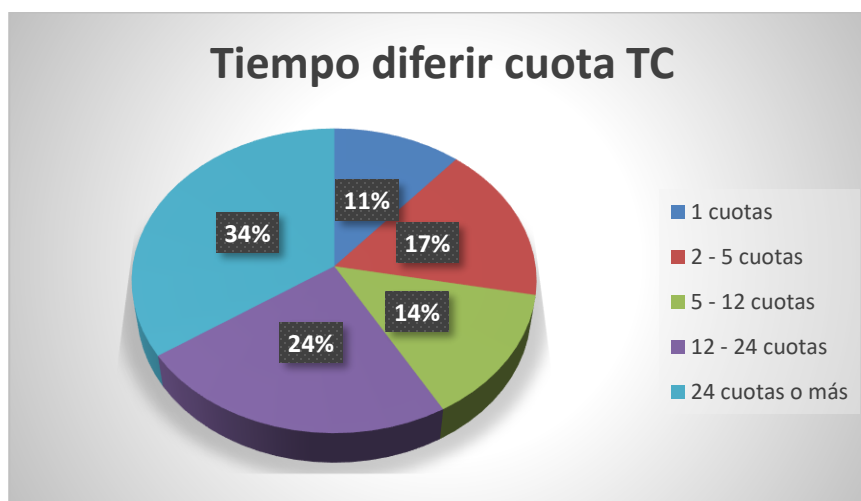


Gráfico 22. Tiempo diferir TC. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 12. ¿Ha presentado mora en el pago de su TC?

Tabla 21. *Mora pago TC*

| Variable | Cantidad |
|----------|----------|
| Si | 275 |
| No | 105 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

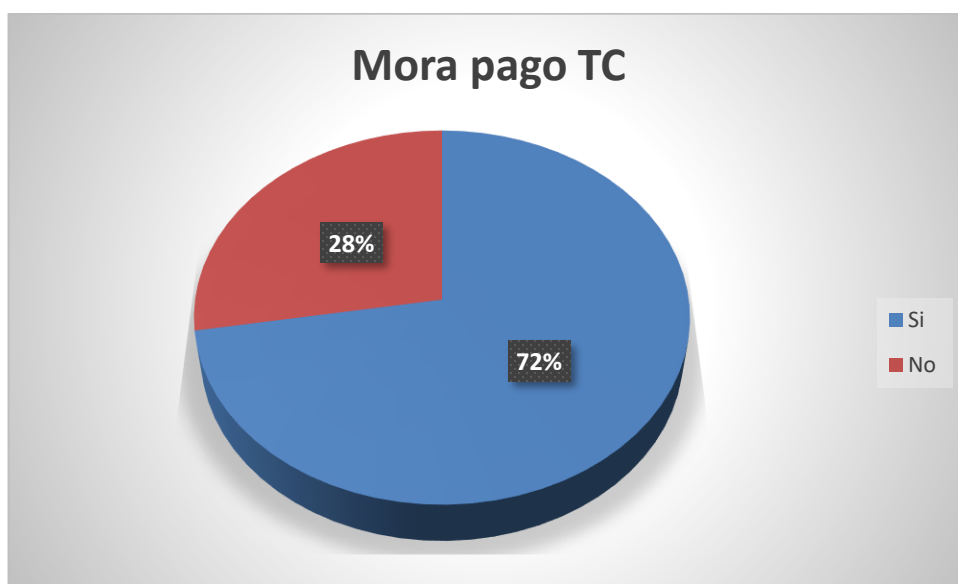


Gráfico 23. Mora pago TC. Fuente. Elaboración propia, 2019

Tabla 22. *Tiempo de mora*

| Variable | Cantidad |
|----------|----------|
| 30 días | 75 |
| 60 días | 85 |
| 90 días | 150 |

| | |
|----------------|-----|
| Más de 90 días | 70 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019



Gráfico 24. Tiempo de mora. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 13. ¿Presta su tarjeta de crédito para que terceros la utilicen?

Tabla 23. Préstamo TC a terceros

| Variable | Cantidad |
|----------|----------|
| Si | 265 |
| No | 115 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

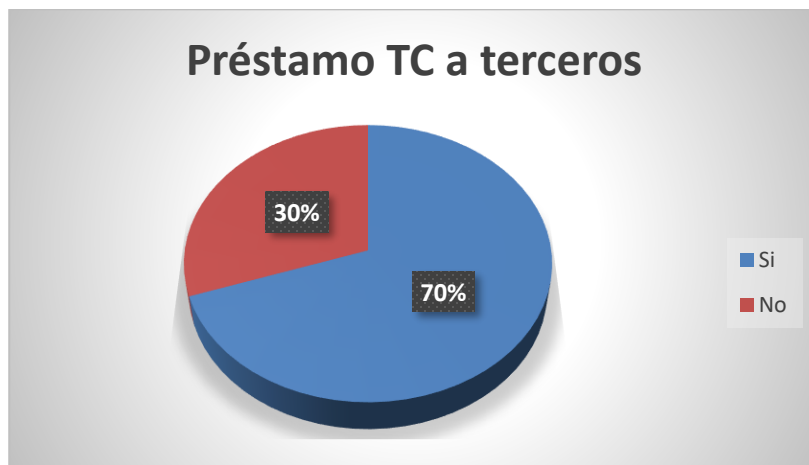


Gráfico 25. Préstamo TC a terceros. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 14. ¿Los terceros cumplieron con el compromiso de pagarle la obligación adquirida con la tarjeta de crédito?

Tabla 24. *Cumplimiento de los terceros*

| Variable | Cantidad |
|----------|----------|
| Si | 185 |
| No | 195 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019



Gráfico 26. Cumplimiento de terceros. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 15. ¿Por qué cree usted que los usuarios de las tarjetas de crédito se atrasan en los pagos y generan morosidad?

Tabla 25. *Motivos de atrasos en pago*

| Variable | Cantidad |
|-------------------------------------|----------|
| Pérdida de trabajo | 155 |
| Incumplimiento de terceras personas | 75 |
| No le alcanza el dinero | 85 |
| Otras obligaciones | 65 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

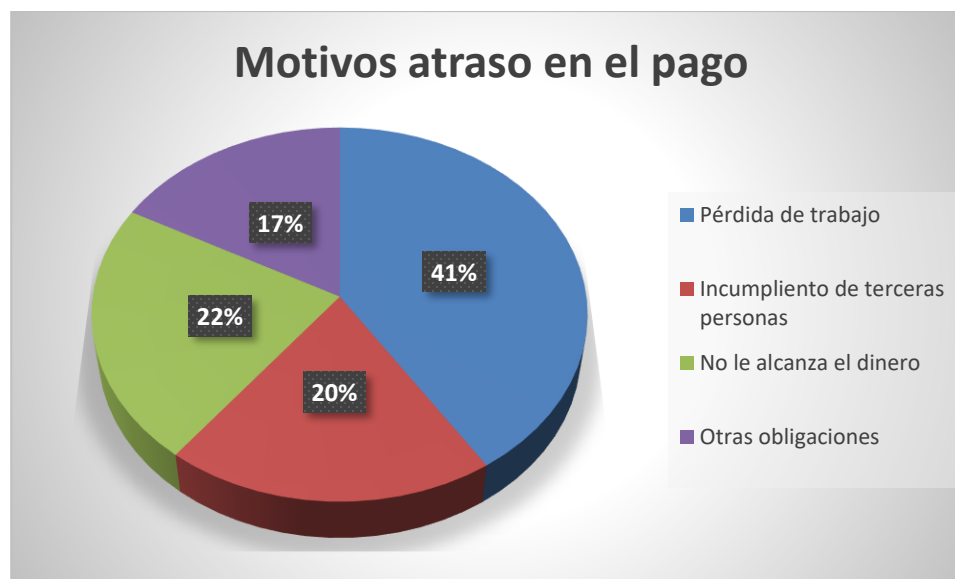


Gráfico 27. Motivos atrasos en el pago. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 16. De las siguientes situaciones, ¿de cuál ha sido usted víctima con su tarjeta de crédito?

Tabla 26. *Situaciones TC*

| Variable | Cantidad |
|-----------|----------|
| Robo | 195 |
| Pérdida | 85 |
| Clonación | 5 |
| Ninguna | 95 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019

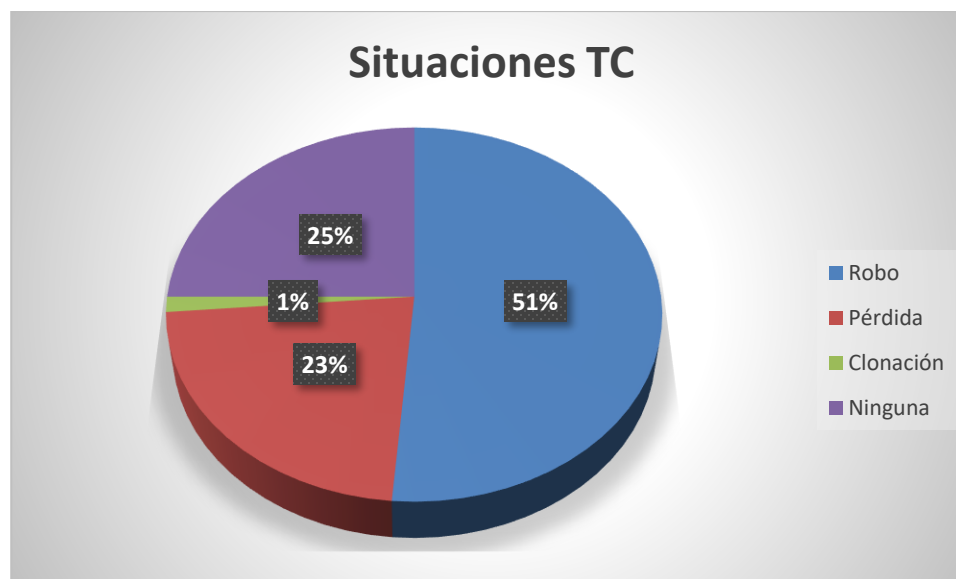


Gráfico 28. Situaciones TC. Fuente. Elaboración propia, 2019

Pregunta 17. ¿Fuera de la tarjeta de crédito posee otra obligación con el banco?

Tabla 27. Otra obligación financiera

| Variable | Cantidad |
|----------|----------|
| Si | 320 |
| No | 60 |
| Total | 380 |

Fuente: Elaboración propia, 2019



Gráfico 29. Otra obligación financiera

Indicadores de tarjetas de crédito en Colombia

Tabla 28. *Compras con tarjeta de crédito*

| Compras a nivel Nacional con tarjeta de crédito | | |
|--|--------------------------|-----------------------------------|
| | No. Transacciones | Monto en millones de pesos |
| ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS | 2.587.613 | 1.391.278 |
| COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL | 501.104 | 193.224 |
| COOPERATIVAS FINANCIERAS | 12.734 | 4.249 |
| ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO: | 3.101.451 | 1.588.750 |

Fuente: Asobancaria, 2019

Tabla 29. *Cantidad de tarjetas de crédito a personas naturales*

| Tarjetas de crédito a personas naturales en el mes de Septiembre de 2019 | | | |
|---|---|--|---|
| Número total de tarjetas de crédito vigentes a la fecha de corte | Número total de tarjetas de crédito vigentes durante el mes | Número total de tarjetas de crédito canceladas | Número total de tarjetas de créditos bloqueadas temporalmente |
| 12.736.657 | 295.603 | 263.188 | 1.356.505 |
| 2.564.475 | 74.121 | 48.436 | 401.792 |
| 30.716 | 1.990 | 184 | 15.118 |
| 15.331.848 | 371.714 | 311.808 | 1.773.415 |

Fuente: Asobancaria, 2019

Tabla 30. Saldos de cartera y castigos

| TARJETA DE CREDITO PERSONA NATURAL | | | |
|---|--------------------------------|--|--|
| Saldos de cartera | Monto de castigos sólo capital | Monto de castigos diferentes a capital | Cupo de crédito no utilizado por todos los tarjeta habientes |
| 27.022.882 | 179.065 | 23.692 | 47.080.315 |
| 2.704.048 | 34.111 | 5.117 | 5.302.491 |
| 27.752 | 0 | 0 | 59.514 |
| 29.754.683 | 213.176 | 28.809 | 52.442.319 |

Fuente: Asobancaria, 2019

Tabla 31. Reporte de tarjetas de crédito

| | Vigentes a la fecha de corte | Vigentes durante el mes | Canceladas | Bloqueadas temporalmente | Vigentes a la fecha de corte | Vigentes durante el mes | Canceladas | Bloqueadas temporalmente |
|--|------------------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|
| Banco De Bogotá | 795.021 | 26.297 | 14.514 | 93.908 | 342.980 | 2.543 | 6.070 | 43.733 |
| Banco Popular | 259.035 | 7.615 | 2.819 | 14.758 | 14.555 | 705 | 171 | - |
| Itaú; Banco Corpbanca; | 118.101 | 1.689 | 2.136 | - | 105.263 | 2.541 | 2.329 | - |
| Bancolombia | 905.481 | 22.987 | 25.280 | 58.336 | 967.175 | 26.043 | 32.131 | 75.298 |
| Citibank | 10.847 | 7.190 | 7.315 | 16.000 | - | - | - | - |
| Banco Gnb Sudameris | 14.081 | 31 | 156 | 1.250 | 5.288 | 7 | 53 | 233 |
| Bbva Colombia | 497.982 | 9.960 | 11.595 | 106.707 | 245.413 | 3.174 | 8.097 | 56.854 |
| Banco De Occidente | 274.831 | 6.476 | 4.083 | 24.661 | 312.981 | 5.782 | 3.959 | 33.429 |
| Banco Caja Social | 168.278 | 3.740 | 2.787 | 19.596 | 101.742 | 2.114 | 1.731 | 11.152 |
| Banco Davivienda | 807.308 | 49.747 | 15.221 | 138.983 | 332.758 | 8.654 | 6.626 | 47.902 |
| "Banco Colpatria", "Scotiabank" | 1.061.952 | 30.768 | 24.031 | 132.493 | 555.972 | 11.246 | 12.995 | 64.338 |
| Banagrario | 259.061 | 3.531 | 856 | 18.963 | - | - | - | - |
| Av Villas | 129.262 | 1.465 | 1.887 | 17.190 | 368.122 | 6.539 | 5.207 | 63.104 |
| Bancoomeva | 33.813 | 377 | 838 | 4.642 | 53.958 | 1.062 | 1.126 | 4.285 |
| Finandina | 67.084 | 2.253 | 448 | 172 | - | - | - | - |
| Banco Falabella S.A. | - | - | - | - | 1.430.941 | 22.461 | 14.882 | 141.068 |
| Banco Pichincha S.A. | 15.479 | 33 | 1.214 | 4.253 | - | - | - | - |
| Coopcentral | 9.217 | 465 | 377 | 288 | - | - | - | - |
| Banco Serfinanza S.A. | - | - | - | - | 267.095 | 5.931 | 1.425 | 10.460 |
| Giros & Finanzas C.F. | - | - | - | - | 8.878 | - | 83 | 1.099 |
| Tuya | - | - | - | - | 800.646 | 41.949 | 7.064 | 89.433 |
| Coltefinanciera | 711 | 12 | 2.311 | 84 | - | - | - | - |
| Financiera Juriscoop C.F. | 13.877 | 86 | 371 | 59 | - | - | - | - |
| Confiar Cooperativa Financiera | - | - | - | - | 32.181 | 1.697 | 229 | 14.271 |
| TOTAL ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO | 5.441.421 | 174.722 | 118.239 | 652.343 | 5.945.948 | 142.448 | 104.178 | 656.659 |

Capítulo V. Discusión de resultados

A lo largo de este capítulo se realiza la discusión de los resultados encontrados. Esta discusión se realizó con el propósito de encontrar elementos que permitan explicar en mayor detalle, los hallazgos de esta investigación; a su vez, favorezcan la comprensión de los factores de riesgo asociados al uso de las TC en la ciudad de Neiva.

Análisis de resultados

Al realizar una caracterización del perfil de las personas que utilizan tarjeta de crédito en la ciudad de Neiva, se encontró que las que más adquieren tarjetas de crédito son las mujeres con un 59%, seguido de los hombres con un 41%.

Así mismo, se logró identificar que aquellos que usan tarjetas de crédito son en un 47 % trabajadores dependientes; el 24 % son pensionados, un 18 % son independientes y tan sólo un 11 % son estudiantes. El estar vinculados a alguna empresa con contrato de trabajo conlleva a que las entidades financieras expidan este producto con mayor facilidad, ya que genera un respaldo de ingresos fijos. Lo mismo sucede con los pensionados, quienes reciben su mesada ya sea de un fondo privado o público.

Frente al estrato socioeconómico se determinó que el estrato 1 es el que tiene el porcentaje más bajo para la adquisición de tarjeta de crédito con tan sólo un 1 %; el estrato 2 con un 47% es el que representa la mayor cantidad de personas con TC; esto debido a que el municipio de Neiva, es una ciudad donde los ingresos de sus habitantes están alrededor de 1 o 2 salarios mínimos

mensuales legales vigentes. De igual forma, el 48 % de las personas encuestadas, son profesionales, un 20 % son bachilleres o especialistas y tan sólo el 8 % son magister. Lo que representa que las personas al graduarse de la universidad, no sólo inician su vida laboral, sino que las tarjetas de crédito se convierten en el primer producto financiero. De ahí, que el rango de edad en donde más se adquieren tarjetas de crédito según la investigación realizada es de 18 a 24 años con un 47 %; seguido de 25 a 34 años con un 28% y en el rango de 34 a 44 años se encuentran el 16 % de la población objeto de estudio.

Sobre los ingresos mensuales que reciben el 32 % recibe entre uno y dos salarios mínimos mensuales vigentes, en un 21 % recibe 1 SMMLV y en un 20% recibe entre 2 y 3 SMMLV. Lo que permite identificar que el 50 % de las personas encuestas no recibe más de 2 SMMLV para el cubrimiento de sus obligaciones.

Al indagarse sobre la cantidad de tarjetas de crédito se encontró que el 49 % tiene sólo una tarjeta de crédito; mientras que un 35 % tiene 2 TC; el 13 % tiene 3 tarjetas de crédito y tan sólo el 3 % tiene más de 4 TC. Esto se debe principalmente a la facilidad con la que algunas entidades entregan dichos productos financieros. Ya que en la investigación arrojó que en algunas entidades no les solicitaron ningún documento para la asignación de la TC; otros afirmaron que sólo con la cédula les fue entregada la tarjeta de crédito y en otros casos tuvieron que presentar el certificado laboral y el desprendible de pago.

La entidad financiera que más adquieren tarjetas de crédito es Bancolombia con un 35 %, seguido del grupo Aval con un 26 %. Falabella con 20 % y tarjeta Éxito con 11 % son otras de las entidades que los encuestados prefieren a la hora de adquirir sus tarjetas de crédito.

Al indagarse sobre si al momento de la entrega de la TC la entidad financiera le dio a conocer los beneficios y desventajas del uso de la tarjeta de crédito el 57 % afirmó que la entidad no les explicó frente a estos temas; un 35 % indicó que si les dieron a conocer tanto los beneficios como las posibles desventajas y el 8 % restante no lo recuerda.

Respecto al cupo asignado se encontró que el 41 % fue entre uno y tres millones de pesos, el 22 % se encuentra entre \$500.000 y \$1.000.000 y entre \$3.000.000 y \$5.000.000; sólo en un 5 % se asignó cupos superiores a los 5 millones de pesos.

El 62 % desconoce cuál es el valor mensual de su tarjeta de crédito. Así como el 75 % de estos no reconoce el valor de los intereses causados por la utilización de la TC. El 35 % de los encuestados tiene una frecuencia de uso de 2 veces al mes de su tarjeta de crédito y un 24 % poco la uso para cubrir sus gastos mensuales. Dentro del destino para el cual se utiliza la TC se encuentran 50 % para avances en efectivo; 37 % para compras y 13 % para compra de cartera.

De igual forma, se evidenció que el 34 % de las personas difieren sus compras o avances a 24 cuotas o más; el 24 % entre 12 y 24 cuotas y tan sólo el 11 % lo difiere a 1 cuota.

Al indagarse sobre si ha presentado mora en el pago de su TC el 72 % afirmó que sí y el 28 % nunca ha tenido moras en el pago de su obligación; siendo 90 días el tiempo más frecuente de mora.

Otra de las prácticas identificadas es que el 70 % las personas suelen adquirir las tarjetas de crédito para prestárselas a un tercero y al 51 % de éstas les han incumplido con el pago de la tarjeta de crédito.

Los motivos por el cual han presentado mora son: 41 % pérdida de su trabajo; 22 % no les alcanza el dinero que reciben mensualmente, 20 % por el incumplimiento de terceras personas al prestarles la tarjeta y 17 % porque tiene otras obligaciones que pagar.

El 51 % de los encuestados ha presentado robo de su tarjeta de crédito, el 23 % pérdida, el 25 % no ha tenido ninguna novedad con sus TC y tan sólo el 1 % ha sido víctima de clonación de su tarjeta de crédito.

Así mismo, se indagó si las personas contaban con otra obligación financiera con el banco que les expidió la tarjeta de crédito, a lo que el 84 % respondió que sí.

Análisis de las causas y consecuencias que generan los factores riesgo sobre el uso de las tarjetas de crédito

Al realizar un análisis de las causas y consecuencias que generan los factores de riesgos en el uso de las tarjetas de crédito en los habitantes de la ciudad de Neiva, se encontró que el principal riesgo es que las personas poseen más de una obligación financiera con el banco que les expide la tarjeta de crédito; conllevando a que no tenga la solvencia para cubrir dichas obligaciones.

Adicional, se identificó que el mal uso que se le da a las tarjetas de crédito es producto de que las personas no reciben una adecuada educación financiera al momento de adquirir dichos productos; ya que los bancos sólo hacen énfasis en los beneficios que va a obtener por adquirirla; sin dejarle claro cuáles son las desventajas o los riesgos a los que se vería enfrentado si realiza un mal manejo de su producto financiero o si no lo paga a tiempo. Además, las personas desconocen el valor mensual de la cuota de manejo y los intereses que se causan si utiliza su tarjeta de crédito.

Otro de los factores de riesgo está asociado a que los ingresos que reciben son inferiores al cupo que le asignan a la tarjeta; esto conlleva a que las personas no logren cubrir el valor de sus obligaciones con los ingresos que reciben mensualmente. A esto se le suma el hecho de que en algunas entidades no se les exige ningún documento soporte para la asignación de la tarjeta de crédito; desde que no esté reportado en las centrales de riesgo, con sólo presentar la cédula y firmar el formulario ya les asignan una o más tarjetas de crédito.

También se logró identificar que las personas que han sido víctimas de robo o pérdida de su tarjeta de crédito no realizan la denuncia ante las entidades correspondientes ni la gestionan con prontitud, lo que conlleva al retraso en el pago de sus obligaciones financieras.

Otro factor de riesgo está asociado a la pérdida de trabajo, ya que la persona no cuenta con capacidad de pago para cubrir la obligación adquirida. A esto adicionarle, que las personas al momento de realizar un avance o compra lo diferencian a plazos entre 12 y 24 meses, sin tener en cuenta que a mayor plazo debe pagar más intereses y la cuota de manejo por cada mes que la difiera. Esto conlleva al inconformismo por parte de las personas y muchas veces a dejar de pagar la obligación, ya que sienten que el banco o la entidad que les expidió la tarjeta no les dio información clara sobre las desventajas del uso de la tarjeta de crédito.

Así mismo, otro factor de riesgo es el hecho que las personas adquieran una tarjeta de crédito para prestársela a una tercera persona; esto no sólo genera una mala práctica financiera, sino que aumenta el riesgo de incumplimiento frente a la entidad financiera, porque no se puede tener el control sobre el uso que se le da a la tarjeta. O en muchos casos, la tercera persona deja de pagar la obligación por lo que el que la expidió tiene que asumir el pago de dicho producto.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Al realizar la caracterización del perfil de las personas que adquieren tarjetas de crédito en la ciudad, se encontró que son las mujeres las que más adquieren este producto financiero; el grupo etéreo donde más se adquieren es el comprendido entre 18 y 24 años de edad que residen en estrato 2 y cuyos ingresos están comprendidos entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Los factores de riesgo sobre el uso de tarjetas de crédito son principalmente producto del desconocimiento que tienen las personas sobre el uso adecuado de éstas; ya que al momento de adquirirlas se hace principal énfasis en los beneficios que éstas aportan y no en las desventajas que pueden llegar a ocasionar. La gente no tiene claro el valor de su cuota de manejo ni el valor de los intereses causado por el uso de la tarjeta de crédito; ya que las personas desconocen que cuando pagan con la tarjeta de crédito deben asumir los intereses y la cuota de manejo más el valor del producto o servicio adquirido.

La morosidad que se presentan en el pago de las tarjetas de crédito está relacionada con factores internos como la pérdida de trabajo y factores externos como el préstamo de la tarjeta a terceras personas. Esto no sólo afecta a la entidad financiera porque no logra el recaudo del dinero facilitado, sino a la persona que ve afectada su vida crediticia, llegando hasta el reporte negativo en las centrales de riesgo.

Recomendaciones

Es de vital importancia el acompañamiento por parte de las entidades financieras para brindar asesorías claras al momento en que la persona solicita una tarjeta de crédito. Esto con el fin de que se le explique detalladamente cómo sería y cuánto el valor que va a pagar en caso de utilizar la tarjeta.

Se requiere el diseño e implementación de folletos o un simulador en la página del banco para que el usuario pueda realizar ejercicios que le proporcionen mayor claridad frente al uso de la tarjeta de crédito.

Se deben plantear estrategias y programas, que preparen y cautiven a las nuevas generaciones sobre el uso adecuado de los productos financieros.

Se hace necesario el establecimiento de una línea de investigación en el marco del Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación; que aporte a la construcción de conocimiento en torno a la educación financiera.

Bibliografía

- Alcaldía de Neiva. (2019). Información del municipio de Neiva. Documento recuperado el 30 de septiembre de 2019 <http://www.alcaldianeiva.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>
- Arbeláez, M.A., Zuleta, L.A.; Jaramillo, Lino., Rueda, M. (2004). *Las tarjetas de crédito en Colombia: evolución e impacto sobre el consumo y el recaudo tributario*. Fedesarrollo. Documento recuperado en https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/1282/Repor_Julio_2004_Arbelaez_y_Zuleta.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Arévalo, S., Parra, S. (2019). *Educación financiera en la elección de tarjetas de crédito en estudiantes de la Universidad de la Salle*. Repositorio. Universidad de la Salle. Documento recuperado en https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1243&context=finanzas_comercio
- Asobancaria. (2019). *Informe de tarjetas de crédito y débito*. Documento recuperado el 30 de septiembre de 2019 <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informe-de-tarjetas-de-credito-y-debito-60952>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, económica, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición PEARSON*. Documento recuperado el 30 de septiembre de 2019 <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bourdieu, P. (1979): *La distinción*. Paris: Les Éditions de Minuit.

- Bermeo-Giraldo, M.C., Álvarez-Agudelo, L., Ospina-Rúa, M., Acevedo-Correa, Y., Montoya-Restrepo, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, 5(9), 77-96. <https://doi.org/10.22430/24223182.1257>
- Calderón, J. (2016). *Incremento del índice de morosidad en las tarjetas de crédito del sector financiero periodo 2010 – 2014*. Universidad de Guayaquil. Documento recuperado en <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13532>
- Campoverde, Y., Quezada, G. (2017). *Análisis del uso de tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja*. Universidad Nacional de Loja. Documento recuperado <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18281>
- Cerezo, P. (2016). *La generación Z y la información*. *Revista de estudios de juventud EVOCA*. D. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/28/publicaciones/documentos_7._la_generacion_z_y_la_informacion.pdf
- Correa, J. (2018). *Limitación de tasas de interés en transacciones realizadas con tarjetas de crédito*. Universidad Nacional de Piura. Documento recuperado <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1733>
- Chaves, L. (2013). *Regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica Credit Cards' Control In Costa Rica*. *Revista de Ciencias Sociales*. Universidad de Costa Rica, Vol 1, nume 139, p, 151 -160. Documento recuperado en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15329873010>

- Chirinos, N. (2009). *Características generacionales y los valores su impacto en lo laboral*. Observatorio laboral revista venezolana. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>
- DANE. (2019). Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral. Información agosto 2019. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- Esguerra, A., Niños, D. (2017). *Propensión de los clientes de tarjeta de crédito del banco de Bogotá hacia la educación financiera*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Documento recuperado en https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5458/TFS_EsguerraAlfonsoAngie_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Forero, C. (2016). *Comercialización tarjeta de crédito Unidos por la Patria*. Pontificia Universidad Javeriana. Documento recuperado en <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/33824/ForeroRomeroCarlosJavier2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, S. (2012). *La administración de tarjetas de crédito desde un esquema perceptivo del consumidor en Colombia*. Universidad E.A.N. Documento recuperado en <https://sophia.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/37/57>
- García, J.C. (2016). *Diseño de administración de riesgos legales en las emisoras de tarjetas de crédito en Ecuador*. Universidad de Guayaquil. Documento recuperado en <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15770>

- Garzón, J. A. (2009). *Tarjetas de Crédito e Inflación en Colombia*. Universidad de la Salle. Documento recuperado en <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1218&context=economia>
- Goldenberg, J. L. (2017). *El necesario ajuste de la asignación del riesgo de sobreendeudamiento de la regulación de las tarjetas de crédito: desde un sistema basado en los deberes de información a un modelo de corresponsabilidad*. Revista de Derecho, XLIX, p 55 – 98. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Documento recuperado en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rdpucv/n49/0718-6851-rdpucv-49-00055.pdf>
- González, K. (2005). *El impacto de las tarjetas de crédito en el consumo de las familias en el Perú*. Repositorio. Universidad Nacional de Ingeniería, Perú. Documento recuperado en <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/10869>
- Jany, J. N. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Martínez, C. (2009). *El uso de efectivo y tarjetas débito como instrumentos de pago en Colombia*. Revista Lecturas de Economía, núm. 90, pp. 71-95. Universidad de Antioquia. Documento recuperado <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1552/155258871003/155258871003.pdf>
- Mauricio, P. (2011) *Tarjetas de crédito en aumento: sobreendeudamiento, alto riesgo ¿La regulación?* Artículo científico. Revista Gestión en el tercer milenio, Investigaciones de la facultad de ciencias administrativas. Vol 14, N° 27. Universidad UNMSM. Lima.
- Medina, A. (2015). *Crecimiento de la emisión de tarjetas de crédito en la banca pequeña del Ecuador y su impacto en el incremento de la morosidad de la cartera de consumo, periodo 2008 – 2012*. Repositorio. Universidad San Francisco de Quito. Documento recuperado <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4290>

- Morales, C. (2012). *La implementación del ciclo de vida del producto en tarjetas de crédito, para programas de fidelización*. Repositorio. Universidad de San Carlos de Guatemala. Documento recuperado en http://www.repositorio.usac.edu.gt/2318/1/16_0957.pdf
- Monsalve, S., Contreras, K., Arenales, J. (2015). *Ventajas y desventajas del uso de las tarjetas de crédito en los estudiantes del programa de administración financiera de las FESC. Artículo Científico*. Revista Convicciones. Universidad Fundación de Estudios Superiores Comfonorte. Documento recuperado en http://www.fesc.edu.co/Revistas/Convicciones/edicion_04.pdf#page=6
- Monterrosa, H. (2019). *Los centennials y los millennials son los que más se retrasan en pagos de créditos*. La republica Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 <https://www.larepublica.co/finanzas/los-centennials-y-los-millennials-son-los-que-mas-se-retrasan-en-pago-de-creditos-2880754>
- Montes de Oca, J. (2019). *Economipedia*. Crédito. Documento recuperado el 30 de septiembre de 2019 <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Morales, A. (2012). *Direccionamiento Estratégico para el Incremento en la Participación en el Mercado Colombiano de Tarjetas de Crédito en 10% para el año 2015 por parte del Banco de Bogotá*. Universidad de la Sabana. Documento recuperado en <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3735/adriana%20judith%20morales%20pe%20c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, JC., Rodríguez, M.K. (2015). *Análisis del uso de las tarjetas de crédito y su incidencia en la inflación de Colombia (2007 – 2013)*. Universidad Santo Tomas. Documento recuperado <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1035/2015-MorenoVelasquez%20JuanCarlos-Trabajodegrado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Murillo, L. (2014). *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil*. Universidad San Francisco de Quito. Documento recuperado en <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3178>

Pérez, J. & Gardey, A. (2013). *Definiciones*. Documento recuperado el 30 de septiembre de 2019 <https://definicion.de>

Portafolio. (2019). *América Latina: una economía que baja y en la sin salida*. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 <https://www.portafolio.co/internacional/america-latina-una-economia-que-baja-y-en-la-sinsalida-532159>

Ramírez, D. (2015). *El impacto del Manejo Inapropiado de las Tarjetas de Crédito en la Economía de los Hogares Colombianos*. Universidad Militar Nueva Granada. Documento recuperado <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13962/Seminario%20de%20grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Roldan, L.; Rincón, L. Taborda, D. (2017). *Clonación de Tarjetas de Crédito*. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia. Documento recuperado en <http://dspace.tdea.edu.co/jspui/bitstream/tda/163/1/CLONACION%20DE%20TARJETAS%20DE%20CREDITO.pdf>

Sánchez, P. (2014). *Las tarjetas de crédito en Colombia*. Repositorio. Universidad Militar Nueva Granada. Documento recuperado en <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11837/Las%20Tarjetas%20de%20Credito%20en%20Colombia%20-%20Pedro%20Pablo%20Sanchez%20G.%20-%20Abr2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Semana. (2017). *Millennials y centennials, las generaciones que cambiarán el mundo*. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019

<https://www.semana.com/educacion/articulo/millennials-y-centennials-caracteristicas-de-los-millennials-y-los-centennials/527174>

Solano, M., Vega, L., y Cárdenas, A. (2015) *Determinantes del uso de tarjetas de crédito en México. Reflexiones sobre el papel de la cultura financiera*. Revista Raites, Vol 1, año 1. Universidad de Guanajuato. Documento recuperado en <http://www.itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/120/118>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Reporte Inclusión Financiera 2018*. Banca de las oportunidades. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10100755>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Reporte Inclusión Financiera 2018. Banca de las oportunidades*. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_1.pdf

Superintendencia Financiera de Colombia. (Sf). Publicaciones. Documento recuperado el 30 de septiembre de 2019 http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/superintendencia_financiera_pub

Superintendencia Financiera de Colombia. (2018). *Reporte Inclusión Financiera 2018. Banca de las oportunidades*. Documento recuperado el 24 de septiembre de 2019 http://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2018-07/RIF%202017%20LIBRO%20FINAL_WEB%2002_1.pdf

Trejo, J., Ríos, H., Martínez, M. (2014). *Análisis de la administración del riesgo crediticio en México para tarjetas de crédito*. Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Vol. 11, N°

1, p, 103 – 121. Instituto Mexicano de ejecutivos de finanzas. Documento recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/4237/423743961005.pdf>

Apéndices

Apéndice A, Matriz de antecedentes teóricos procesos de investigación y/o artículos de investigación

Matriz de antecedentes teóricos

| Ítem | Título del Artículo o Investigación / Autor | Tipo de documento | | Link o DOI / Fecha de Publicación del Artículo o la Investigación | Resumen del Artículo |
|------|---|-----------------------|-------|---|----------------------|
| | | Artículos científicos | Otros | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

La tabla 5, muestra la matriz de antecedentes teóricos. Fuente. Elaboración propia, basada en Matrices.com

Apéndice B, Cuestionario

Tabla 32,
Cuestionario

| Cuestionario | |
|--|---|
| Fecha: _____ Nombre: _____ Edad: ____ Sexo: ____ Nivel de estudio: _____ Profesión u ocupación: _____ Dirección: _____ Estrato: ____ Teléfono: _____ | |
| Marque con una "X" | |
| 1. | ¿Cuánto es valor de sus ingresos? a. Menos de \$ 800.000 ____ b. \$ 801.000 y \$ 1.000.000 ____ c. \$ 1.001.000 y \$ 2.000.000 ____ d. \$ 2.001.000 y \$ 4.000.000 ____ e. Mayor de \$ 4.001.000 ____ |
| 2. | ¿Tiene usted tarjeta de crédito? a. Si ____ b. No ____ |
| 3. | ¿Con que entidad financiera tiene tarjeta de crédito? a. Av Villas. ____ b. Caja Social. ____ c. Bogotá ____ d. Popular ____ e. Bancolombia ____ f. BBVA ____ g. Agrario ____ h. Otro ____ Cual: _____ |
| 4. | ¿Qué requisitos le exigieron en el momento de asignarle la tarjeta de crédito? a. Certificado laboral. ____ b. Extractos bancarios. ____ c. Codeudor ____ d. Ningún requisito ____ e. Otro ____ Cual: _____ |
| 5. | ¿Conoce usted los beneficios tiene la tarjeta de crédito? a. Si ____ b. No ____ |
| 6. | ¿conoce usted sobre los castigos al no pago de la obligación financiera adquirida? a. Si ____ b. No ____ |
| 7. | ¿Cuánto es el valor del cupo que tiene asignado en su tarjeta de crédito? a. Menos de \$ 500.000 ____ b. \$ 500.000 ____ c. \$ 501.000 y \$ 1.000.000 ____ d. \$ 1.001.000 y \$ 2.000.000 ____ e. \$ 2.001.000 y \$ 4.000.000 ____ f. Mayor de \$ 4.001.000 ____ g. No recuerda ____ |
| 8. | ¿Conoce el valor de la cuota de manejo que tiene asignado en su tarjeta de crédito? a. Si ____ b. No ____ |

9. ¿Con qué frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?
- 1 Vez al mes.
 - 2 Veces al mes.
 - 3 veces al mes.
 - Más de 4 veces al mes.
 - No la utiliza frecuentemente
10. ¿Por cuánto es el interés que se hace efectivo en utilizar su tarjeta?
- 0,5% efectivo anual.
 - 1,5% efectivo anual.
 - 2,5 % efectivo anual.
 - No sabe.
11. Cuando utiliza la tarjeta de crédito ¿Cuál es el destino?
- Compras, Avances de dinero y pagos de servicios públicos
 - Compra de cartera
12. Cuando efectúa sus compras ¿a qué tiempo difiere las cuotas?
- Entre 1 y 5 cuota mensual.
 - Entre 6 y 10 cuotas mensuales.
 - Entre 15 y 20 cuotas mensuales.
 - Mayor de 21 cuotas mensuales.
 - No recuerda.
13. ¿Cuánto es el tiempo de morosidad que ha tenido para pagar su obligación con la tarjeta de crédito?
- 30 días.
 - 60 días.
 - 90 días.
 - 120 días.
 - 180 días.
 - Mayor de 180 días.
 - Nunca ha tenido morosidad
14. ¿Está de acuerdo con las fechas de corte y de pago que establecen las entidades financieras con los usuarios de las tarjetas de crédito?
- Si.
 - No.
15. ¿Presta su tarjeta de crédito para que terceros la utilicen?
- Si.
 - No.
16. ¿Los terceros cumplieron con el compromiso de pagarle la obligación adquirida con la tarjeta de crédito?
- Si.
 - No.
 - No la han prestado
17. ¿Por qué cree usted que los usuarios de las tarjetas de crédito se atrasan en los pagos y generan morosidad?
- Desconocimiento del uso de las tarjetas de crédito.
 - Los usuarios se quedan sin empleo.
 - Los usuarios no están preparados para utilizar las tarjetas de crédito.
 - Por préstamo de la tarjetas de crédito a terceros
 - No responden a la pregunta
18. ¿Usted ha padecido del robo o extraviado su tarjeta de crédito?
- Si.
 - No.
19. ¿A usted le han clonado la tarjeta de crédito?
- Si.
 - No.

¡Gracias por su colaboración!