

# INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



## TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

“ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE DÉBITO EMITIDAS POR LA  
BANCA PRIVADA EN ECUADOR, PERIODO 2018 – 2020”

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en la  
Tecnología en Superior en Administración Financiera

### **AUTORA:**

Janina Alejandra Bustan Poma

### **DIRECTORA:**

Ing. Marcia López, Mgs.

Loja, mayo del 2022

a) **Certificación**

Ing. Marcia López, Mgs.

**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN****CERTIFICA:**

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado: “**Análisis del uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada en Ecuador, periodo 2018 – 2020**”, el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano; por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, abril del 2022

f.  \_\_\_\_\_

Ing. Marcia Genoveva López, Mgs.

C.I. 1103891055

**b) Declaración Juramentada**

Loja, abril del 2022

**Nombres:** Janina Alejandra Bustan Poma**Cédula de identidad:** 3040026613**Carrera:** Administración Financiera**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** octubre 2021 - Marzo 2022**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

“Análisis del uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada en Ecuador, periodo 2018 – 2020”.

En calidad de estudiante del instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

- 1) Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
- 2) El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.
- 3) El trabajo de investigación de fin de carrera presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4) El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado no presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 5) Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, graficas, fotografías y demás son de nuestra autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoria, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

Así mismo por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....  
Janina Alejandra Bustan Poma

3040026613

### **c) Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, porque tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todo mis logros que son resultados de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que me ayudas a mejorar como ser humano, y crecer de diversas maneras.

A mi esposo Ronald Jaramillo, por todo el apoyo, sacrificio, confianza y esfuerzo puesto en mí, pues sin él no lo habría logrado; gracias a él logre un sueño muy anhelado de tener una carrera profesional, aunque hemos pasado por momentos difíciles, siempre has estado ahí brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mi familia, mil gracias por estar ahí en todo momento por ayudarme, mis hermanas por estar siempre pendiente de cuidar a mi hija Valentina, mientras trabajaba y estudiaba, mis padres por mostrarme el camino hacia la superación, porque a pesar de las diferencias ahí estuvieron para mí.

***La autora***

**d) Agradecimiento**

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por permitirme tener la familia que tengo y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

De igual manera mi profundo agradecimiento a la Ing. Marcia López, Mgs. Por ser haber sido mi tutora de tesis y haberme orientado en todo el proceso, quien con sus conocimientos me oriento al desarrollo de este trabajo.

*Janina Alejandra Bustan Poma*

**e) Acta de sesión de derechos****ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
DE FIN DE CARRERA**

**Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos de proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:**

**PRIMERA.** – La Ing. Marcia Genoveva López Sánchez Mgs, por sus propios derechos, en calidad de directora del proyecto de investigación de fin de carrera; Janina Alejandra Bustan Poma; mayor de edad, por sus propios derechos en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; emiten la presente acta de cesión de derechos.

**SEGUNDA.** - Declaratoria de autoría y política institucional.

**UNO.** – Janina Alejandra Bustan Poma realizo la investigación titulada: “Análisis del uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada en Ecuador, periodo 2018 – 2020”; para optar por el título de Tecnóloga en Administración Financiera, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.

**DOS.** - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

**TERCERA.** - Los comparecientes Ing. Marcia Genoveva López Sánchez Mgs, en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Janina Alejandra Bustan Poma como autora, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado “Análisis del uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada en Ecuador, periodo 2018 – 2020”. A favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

**CUARTA.** - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de abril del año 2022.



.....  
Ing. Marcia Genoveva López Sánchez, Mgs.  
**DIRECTORA**  
C.I. 1104876394



.....  
Janina Alejandra Bustan Poma  
**AUTORA**  
C.I. 3040026613



## 1. Índice de contenidos

### 1.1. Índice de temas

a) Certificación.....	II
b) Declaración Juramentada.....	III
c) Dedicatoria.....	V
d) Agradecimiento.....	VI
e) Acta de sesión de derechos .....	VII
1. Índice de contenidos .....	1
1.1. Índice de temas .....	1
1.2. Índice de figuras .....	4
1.3. Índice de tablas .....	5
2. Resumen.....	6
3. Abstract.....	7
4. Problematización .....	8
5. Tema: .....	10
6. Justificación .....	11
7. Objetivos.....	12
7.1. Objetivo General .....	12
7.2. Objetivos Específicos .....	12
8. Marco teórico.....	13
8.1. Marco institucional.....	13
8.1.1. Reseña Histórica.....	13
8.1.2. Misión, Visión Y Valores .....	15
8.1.3. Referentes Académicos.....	16
8.1.4. Políticas institucionales.....	16
8.1.5. Objetivos institucionales .....	17
8.1.6. Estructura del modelo educativo y pedagógico del instituto Tecnológico Superior Sudamericano.....	18
8.1.7. Plan estratégico de desarrollo.....	18
8.2. Marco Conceptual .....	20
8.2.1. El Sistema Financiero Ecuatoriano .....	20
8.2.2. Importancia del Sistema Financiero.....	20
8.2.3. Organismos de Control .....	20
8.2.4. Instituciones Financieras.....	22

8.2.5.	Principales instituciones del sistema financiero.....	22
8.2.6.	Asobanca.....	23
8.2.7.	Bancos Privados.....	23
8.2.8.	Banca privada del Ecuador.....	24
8.2.9.	Productos financieros.....	24
8.2.10.	Tipos de productos financieros.....	24
8.2.11.	Tarjetas de debito.....	25
8.2.12.	¿Cómo puedo obtener una de tarjeta de débito?.....	25
8.2.13.	Partes que forman una Tarjeta de Débito.....	25
8.2.14.	Tarjetas con banda magnética y Tarjetas con Chip.....	26
8.2.15.	Características de las Tarjetas de Débito.....	27
8.2.16.	Ventajas y Desventajas de una Tarjeta de Débito.....	27
8.2.17.	Función que realiza una tarjeta de débito.....	28
8.2.18.	Tarjetas de débito autorizadas en el Ecuador.....	28
9.	Diseño Metodológico.....	30
9.1.	Métodos de investigación.....	30
9.1.1.	Método fenomenológico:.....	30
9.1.2.	Método hermenéutico.....	30
9.1.3.	Método práctico proyectual.....	30
9.2.	Técnicas de investigación.....	31
9.2.1.	Técnica bibliográfica.....	31
10.	Resultados.....	32
10.1.	Uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada.....	32
10.2.	Evolución y crecimiento de la tarjeta de débito.....	35
11.	Propuesta de acción.....	39
11.1.	Análisis comparativo de transacciones y facturaciones de consumos totales con la tarjeta de débito.....	39
11.1.1.	Participación de las transacciones y facturaciones de las tarjetas de débito por emisor en el año 2018.....	42
11.1.2.	Participación de las transacciones y facturaciones de las tarjetas de débito por emisor en el año 2019.....	46
11.1.3.	Participación de las transacciones y facturaciones de las tarjetas de débito por emisor en el año 2020.....	50
11.2.	Análisis comparativo de la emisión de las tarjetas de débito por la banca privada a nivel nacional.....	54

11.3. Uso de las tarjetas de débito frente a otros medios alternativos de pago existentes en Ecuador, según la opinión de los expertos del sector financiero para identificar las ventajas y desventajas.....	58
12. Conclusiones .....	65
13. Recomendaciones.....	66
14. Bibliografía .....	67
15. Anexos.....	78
15.1. Anexo 1: Certificación de aprobación del proyecto de investigación de carrera.....	78
15.2. Anexo 2: Certificación entrega de resultados.....	79
15.3. Anexo 3: Cronograma .....	80
15.4. Anexo 4: Presupuesto .....	81
15.5. Anexo 5: Certificado Abstract.....	82

## 1.2. Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Logo ISTS.....	13
<b>Figura2</b> Estructura de Modelo Educativo .....	18
<b>Figura3</b> Tarjeta de Débito - Anverso .....	26
<b>Figura4</b> Partes de una Tarjeta de Débito – Reverso.....	26
<b>Figura5</b> Puntos de pagos electrónicos.....	32
<b>Figura6</b> Diferentes formas de pagar en los puntos de ventas (POS).....	34
<b>Figura7</b> Evolución y crecimiento de las tarjetas de débito del 2018 al 2020.....	36
<b>Figura8</b> Enfoque comparativo en las transacciones y facturaciones del 2018 al 2020 .....	39
<b>Figura9</b> Grafica comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2018.....	43
<b>Figura10</b> Grafica comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2019.....	47
<b>Figura11</b> Grafica comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2020.....	51
<b>Figura12</b> Grafica comparativa de los emisores de la tarjeta de débito del 2018 al 2020 .....	55

### 1.3. Índice de tablas

<b>Tabla1</b> Principales instituciones financieras del Ecuador .....	22
<b>Tabla2</b> Banca privada del Ecuador.....	24
<b>Tabla3</b> Tipos de productos financieros .....	25
<b>Tabla4</b> Tarjeta de banda magnética y tarjetas con chip .....	27
<b>Tabla5</b> Ventajas y desventajas de una tarjeta de débito .....	28
<b>Tabla6</b> Tarjetas de débito autorizadas en el Ecuador .....	29
<b>Tabla7</b> Límite de uso diario con la tarjeta de debito .....	32
<b>Tabla8</b> Evolución y crecimiento de la tarjeta de débitos .....	35
<b>Tabla9</b> Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones del 2018 al 2020 ...	39
<b>Tabla10</b> Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2018.....	42
<b>Tabla11</b> Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2019.....	46
<b>Tabla12</b> Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2020.....	50
<b>Tabla13</b> Tabla comparativa de las tarjetas de débito por emisor del 2018 al 2020 ..	54
<b>Tabla14</b> Cronograma.....	81
<b>Tabla15</b> Presupuesto ingresos - egresos.....	82

## 2. Resumen

La población ecuatoriana es altamente demandante de billetes y monedas, pero a la vez las tarjetas bancarias se volvieron una necesidad en medio de pandemia Covid-19. Pero esto está sólo al alcance de la población bancarizada o acceso a algún servicio financiero, es por ello que se realiza el siguiente tema denominado: **“Análisis del uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada en Ecuador, periodo 2018 – 2020”**.

El objetivo de este proyecto es analizar el uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada, para conocer la evolución y crecimiento que obtuvo durante el periodo 2018 – 2020. Se utilizaron métodos como el fenomenológico para la recolección de datos primarios y secundarios de fuentes bibliográficas, además el método hermenéutico permitió la segunda parte donde se desarrolló la propuesta de acción mediante un estudio cualitativo y cuantitativo y el método práctico proyectual fue aplicado para el levantamiento de la información, mediante técnicas gráficas para analizar, clasificar y representar los datos hallados en la investigación.

Las transacciones y facturaciones de consumos totales de la tarjeta de débito, en el periodo 2018 fueron de \$5.427.715,00 que equivale a un 27% en cambio las facturaciones se generó un valor de \$205.288.079,97 y representa el 29% de la participación que obtuvo en ese año en el mercado. En el 2019 hubo facturaciones que fueron realizadas y que represento un 34% que equivale a \$238.133.013 mientras que en el 2020 las facturaciones se ubicaron en un 37% con un valor total de \$259.265.840,03, es decir tuvo una variación del 3% favorable a años anteriores debido a que este medio de pago de utilizo más en los primeros años de pandemia.

Finalmente se concluye que la banca privada emitió un total 6.771.200 tarjetas de débito, en el 2019 7.755.369 pero en el 2020 se disparó a 8.613.465 tarjetas entregadas principalmente en las ciudades de Pichincha, Guayas y Azuay, las cuales han sido utilizadas para diferentes transacciones interbancarias principalmente en lo que respecta a retiros de cajeros automáticos y pagos.

### 3. Abstract

The Ecuadorian population is highly demanding of bills and coins, but at the same time bank cards became a necessity during the Covid-19 pandemic. However, this only reaches the banked population or the ones that have access to some financial service that is why the following research topic is presented: "Analysis of the use of debit cards issued by private banks in Ecuador, period 2018 - 2020".

The main objective of this project is to analyze the use of debit cards issued by private banks to know the evolution and growth obtained during the period 2018 - 2020. Phenomenological methods were used for the collection of primary and secondary data from bibliographic sources, the hermeneutic method was used for the second part where the proposal for action was developed through a qualitative and quantitative study and the practical project method was applied for the collection of information, using graphic techniques to analyze, classify and represent the data found in the research.

Transactions and billings of the total consumption of the debit card in the period 2018 were \$5,427,715.00 which is equivalent to 27%, on the other hand, the billings generated a value of \$205,288,079.97 and represents 29% of the share obtained in that year in the market. In 2019 some billings were made and represented 34% which is equivalent to \$238,133,013, while in 2020 billings were at 37% with a total value of \$259,265,840.03, it means that there was a favorable variation of 3% to previous years since this means of payment was more used in the first years of the pandemic.

Finally, it is concluded that private banks issued a total of 6,771,200 debit cards, in 2019 was 7,755,369 but in 2020 it shot up to 8,613,465 cards delivered mainly in the cities of Pichincha, Guayas and Azuay, which have been used for different interbank transactions mainly regarding ATM withdrawals and payments.

#### 4. Problematización

A nivel mundial las políticas se encaminan a la reducción del uso de efectivo y desarrollo de los medios de pago electrónicos, considerando que estos últimos ofrecen mayor eficiencia, seguridad, trazabilidad (velocidad), menores costos y seguridad en relación con los medios de pago físico. Sin embargo, el cumplimiento de estos objetivos dependerá de las preferencias de los individuos y niveles de acceso de las personas a los productos y servicios financieros de cada país. (Abril & Arroyo, 2020, pág. 07). Adicional a ello, también existe otro problema que radica en la pandemia y debido a este virus la sociedad, redujo el uso del dinero en efectivo, lo cual ha causado inseguridad a los consumidores y por tal motivo evitan visitar una tienda física, generando así el uso de la tarjeta de débito para realizar las compras de manera online. Dicho acontecimiento ha originado buscar otras alternativas como medio de pago ante la emergencia sanitaria.

La (Organización Mundial de la Salud , 2020), recomienda realizar todos los pagos por medio de las tarjetas bancarias para evitar manipular dinero y frenar posibles transmisiones de virus. Según el (Banco Central del Ecuador, 2020), indica que la demanda mundial por los dólares estadounidense aumentó a tasas récord desde la pandemia. De marzo a mayo de 2020, es decir el sistema de reserva federal puso en circulación USD 130 mil millones en efectivo, siete veces más que el año anterior. Mientras que el uso transaccional del efectivo ha disminuido, pero su función como depósito de valor ha aumentado por lo que la demanda nacional e internacional de dólares de los Estados Unidos sigue incrementando sustancialmente. En el Ecuador antes de la dolarización el único medio de pago electrónico que existía era la tarjeta de crédito, usándose principalmente medios de pago físicos, como el cheque y dinero en efectivo. (BCE, 2020). A raíz de la dolarización nace un nuevo medio de pago electrónico enfocado en la transferencia de fondos, que 20 años después, es uno de los principales del país.

Actualmente la pandemia determino que los ecuatorianos confíen más en los medios de pagos electrónicos que el medio de pago en físico y así lo afirma el (Banco Central del Ecuador , 2020, pág. 03) donde indica que los clientes de las entidades financieras nacionales empezaron a utilizar el Sistema de Pagos Interbancarios (SPI) como canal para realizar transferencias, lo que evidencia que se convierte en un



mecanismo de pago más cotidiano en la sociedad. El diario el Comercio (2021) menciona en una publicación que las tarjetas de débito se volvieron una necesidad, dejando atrás a las tarjetas de crédito con el fin de no endeudarse. El BCE (2021) destaca en su página oficial, otra problemática que enfrenta el Ecuador, es el bajo nivel de inclusión financiera que tienen los ecuatorianos ya que radica en el 51%, con respecto a la adquisición de una cuenta bancaria o acceso a algún servicio financiero.

En definitiva, la población ecuatoriana es altamente demandante de billetes y monedas, pero a la vez las tarjetas bancarias, crecen cada año en el país, según la Asobanca (2020), en el año 2020 la banca privada que está conformada por 23 entidades financieras, emitió un total de 8,7 millones, con un aumento anual de 9,5% de (757.000 tarjetas). Del total de tarjetas de débito, se registraron 6,4 millones de transacciones lo que representó un crecimiento anual de 132,8%, es decir, 3,7 millones de transacciones adicionales. Es decir, esto está sólo al alcance de la población bancarizada o acceso a algún servicio financiero, por tal motivo se cree conveniente realizar el presente tema de investigación: **“Análisis del uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada en Ecuador, periodo 2018 – 2020”**.

**5. Tema:**

**“ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE DÉBITO EMITIDAS POR  
LA BANCA PRIVADA EN ECUADOR, PERIODO 2018 – 2020”**

## 6. Justificación

Como estudiante del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, me he visto en la necesidad de realizar el presente proyecto de investigación que tiene como propósito obtener el título de tecnóloga en Administración Financiera, con la finalidad de poner en práctica todo lo adquirido a lo largo toda la carrera académica que he realizado, y a su vez, tiene como objetivo que esta investigación sirva para futuros proyectos.

A nivel profesional la investigación se justifica como un tema para colocar en práctica todas las herramientas y conocimientos enfocados a la Administración Financiera.

En el ámbito social el proyecto ayudara a conocer a los ciudadanos la evolución de las tarjetas de débito en el Ecuador, en el periodo 2018-2020, en base a los boletines estadísticos de la Superintendencia de Bancos (SB), Asobanca y Banco Central del Ecuador, para dar una información veraz y oportuna, acerca del crecimiento de la tarjeta de débito, servicios y usos, en especial en el proceso de pagos y cobros en tiempo real.

Además, a nivel económico este proyecto proporcionará información importante a través de las entidades bancarias y entes reguladores acerca del alcance, que tiene la tarjeta de débito como un producto financiero, que ha generado cambios positivos en el sector económico. Finalmente, la presente investigación es de suma importancia ya que dará resultados con estadísticas reales la verdadera situación del uso de las tarjetas de débito a nivel nacional.

## **7. Objetivos**

### **7.1.Objetivo General**

Analizar el uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada, a través de la información de la Superintendencia de Bancos (SB), Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca) y el Banco Central del Ecuador (BCE), para conocer la evolución y crecimiento que obtuvo durante el periodo 2018 – 2020.

### **7.2.Objetivos Específicos**

- Recolectar información estadística a través de los boletines informativos emitidos por la Superintendencia de Bancos (SB), Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca) y el Banco Central del Ecuador (BCE), para identificar la evolución las mismas durante el periodo de estudio.
- Realizar un análisis comparativo acerca de las transacciones y facturaciones que se le da a la tarjeta de débito por emisor en el periodo 2018 – 2020, por medio de tablas y graficas comparativas, para conocer el uso más demandado por los usuarios.
- Realizar un análisis comparativo acerca de la emisión de las tarjetas de débito, mediante un estudio estadístico a nivel nacional, para conocer que bancos privados han emitido este tipo de tarjetas.
- Analizar el uso de las tarjetas débito frente a otros medios alternativos de pago existentes en Ecuador, según la opinión de los expertos del sector financiero, para identificar las ventajas y desventajas durante el periodo expuesto.

## 8. Marco teórico

### 8.1.Marco institucional

**Figura 1**

*Logo ISTS*



#### 8.1.1. *Reseña Histórica*

El Señor Manuel Alfonso Manitio Conumba, crea el Instituto Técnico Superior Particular Sudamericano, para la formación de TÉCNICOS, por lo que se hace el trámite respectivo en el Ministerio de Educación y Cultura, y con fecha 4 de junio de 1996, autoriza con resolución Nro. 2403, la CREACIÓN y el FUNCIONAMIENTO de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo pos-bachillerato de:

1. Contabilidad Bancaria
2. Administración de Empresas, y;
3. Análisis de Sistemas.

Para el año lectivo 1996-1997, régimen costa y sierra, con dos secciones diurno y nocturno facultando otorgar el Título de Técnico Superior en las especialidades autorizadas.

Posteriormente, con resolución Nro. 4624 del 28 de noviembre de 1997, el Ministerio de Educación y Cultura, autoriza el funcionamiento del ciclo pos-bachillerato, en las especialidades de:

1. Secretariado Ejecutivo Trilingüe, y;
2. Administración Bancaria.

Con resolución Nro. 971 del 21 de septiembre de 1999, resuelve el Ministerio de Educación y Cultura, elevar a la categoría de Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano, con las especialidades de:

1. Administración Empresarial
2. Secretariado Ejecutivo Trilingüe
3. Finanzas y Banca, y;
4. Sistemas de Automatización.

Con oficio circular nro. 002-DNPE-A del 3 de junio de 2000, la Dirección Provincial de Educación de Loja, hace conocer la nueva Ley de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial, Nro. 77 del mes de junio de 2000, en el cual dispone que los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, que dependen del Ministerio de Educación y Cultura, forman parte directamente del “Sistema Nacional de Educación Superior” conforme lo determina en los artículos 23 y 24. Por lo tanto en el mes de noviembre de 2000, el Instituto Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja, pasa a formar parte del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) con Registro Institucional Nro. 11-009 del 29 de noviembre de 2000.

A medida que avanza la demanda educativa el Instituto propone nuevas tecnologías, es así como con Acuerdo Nro. 160 del 17 de noviembre de 2003, la Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) otorga licencia de funcionamiento en la carrera de:

1. Diseño Gráfico y Publicidad.

Para que conceda títulos de Técnico Superior con 122 créditos de estudios y a nivel Tecnológico con 185 créditos de estudios. Finalmente, con Acuerdo Nro. 351 del 23 de noviembre de 2006, el Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) acuerda otorgar licencia de funcionamiento para las tecnologías en las carreras de:

1. Gastronomía
2. Gestión Ambiental
3. Electrónica, y;

#### 4. Administración Turística.

Otorgando los títulos de Tecnólogo en las carreras autorizadas, previo el cumplimiento de 185 créditos de estudio.

Posteriormente y a partir de la creación del Consejo de Educación Superior (CES) en el año 2008, el Tecnológico Sudamericano se somete a los mandatos de tal organismo y además de la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SENESCYT), del Consejo Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES); así como de sus organismos anexos.

Posterior al proceso de evaluación y acreditación dispuesto por el CEAACES; y, con Resolución Nro. 405-CEAACES-SE-12-2106, de fecha 18 de mayo del 2016 se otorga al Instituto Tecnológico Superior Sudamericano la categoría de “Acreditado” con una calificación del 91% de eficiencia.

Actualmente las autoridades del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano se encuentran laborando en el proyecto de rediseño curricular de sus carreras con el fin de que se ajusten a las necesidades del mercado laboral y aporten al cambio de la Matriz Productiva de la Zona 7 y del Ecuador.

#### **8.1.2. Misión, Visión Y Valores**

Desde sus inicios la MISIÓN y VISIÓN, han sido el norte de esta institución y que detallamos a continuación:

##### Misión

“Formar gente de talento con calidad humana, académica, basada en principios y valores, cultivando pensamiento crítico, reflexivo e investigativo, para que comprendan que la vida es la búsqueda de un permanente aprendizaje”

##### Visión

“Ser el mejor Instituto Tecnológico del país, con una proyección internacional para entregar a la sociedad, hombres íntegros, profesionales excelentes, líderes en todos los campos, con espíritu emprendedor, con libertad de pensamiento y acción”.

**VALORES:** Libertad, Responsabilidad, Disciplina, Constancia y estudio.

### **8.1.3. Referentes Académicos**

Todas las metas y objetivos de trabajo que desarrolla el Instituto Tecnológico Sudamericano se van cristalizando gracias al trabajo de un equipo humano: autoridades, planta administrativa, catedráticos, padres de familia y estudiantes; que día a día contribuyen con su experiencia y fuerte motivación de proactividad para lograr las metas institucionales y personales en beneficio del desarrollo socio cultural y económico de la provincia y del país. Con todo este aporte mancomunado la familia sudamericana hace honor a su slogan “gente de talento hace gente de talento”.

Actualmente la Mgs. Ana Marcela Cordero Clavijo, es la Rectora titular; Ing. Patricio Villamarín Coronel. - Vicerrector Académico.

El sistema de estudio en esta Institución es por semestre, por lo tanto, en cada semestre existe un incremento de estudiantes, el incremento es de un 10% al 15% esto es desde el 2005.

Por lo general los estudiantes provienen especialmente del cantón Loja, pero también tenemos estudiantes de la provincia de Loja como: Cariamanga, Macará, Amaluza, Zumba, zapotillo, Catacocha y de otras provincias como: El Oro (Machala), Zamora, la cobertura académica es para personas que residen en la Zona 7 del país.

### **8.1.4. Políticas institucionales**

Las políticas institucionales del Tecnológico Sudamericano atienden a ejes básicos contenidos en el proceso de mejoramiento de la calidad de la educación superior en el Ecuador:

Esmero en la atención al estudiante: antes, durante y después de su preparación tecnológica puesto que él es el protagonista del progreso individual y colectivo de la sociedad.

Preparación continua y eficiente de los docentes; así como definición de políticas contractuales y salariales que le otorguen estabilidad y por ende le faciliten dedicación de tiempo de calidad para atender su rol de educador.

Asertividad en la gestión académica mediante un adecuado estudio y análisis de la realidad económica, productiva y tecnología del sur del país para la propuesta de carreras que generen solución a los problemas.



Atención prioritaria al soporte académico con relevancia a la infraestructura y a la tecnología que permitan que docentes y alumnos disfruten de los procesos de aprendizaje.

Fomento de la investigación formativa como medio para determinar problemas sociales y proyectos que propongan soluciones a los mismos.

Trabajo efectivo en la administración y gestión de la institución enmarcado en lo contenido en las leyes y reglamentos que rigen en el país en lo concerniente a educación y a otros ámbitos legales que le competen.

Desarrollo de proyectos de vinculación con la colectividad y preservación del medio ambiente; como compromiso de la búsqueda de mejores formas de vida para sectores vulnerables y ambientales.

#### **8.1.5. Objetivos institucionales**

Los objetivos del Tecnológico Sudamericano tienen estrecha y lógica relación con las políticas institucionales, ellos enfatizan en las estrategias y mecanismos pertinentes:

- **Atender** los requerimientos, necesidades, actitudes y aptitudes del estudiante mediante la aplicación de procesos de enseñanza – aprendizaje en apego estricto a la pedagogía, didáctica y psicología que dé lugar a generar gente de talento.
- **Seleccionar**, capacitar, actualizar y motivar a los docentes para que su labor llegue hacia el estudiante; por medio de la fijación legal y justa de políticas contractuales.
- **Determinar** procesos asertivos en cuanto a la gestión académica en donde se descarte la improvisación, los intereses personales frente a la propuesta de nuevas carreras, así como de sus contenidos curriculares.
- **Adecuar** y adquirir periódicamente infraestructura física y equipos tecnológicos en versiones actualizadas de manera que el estudiante domine las TIC'S que le sean de utilidad en el sector productivo.
- **Planear**, organizar, ejecutar y evaluar la administración y gestión institucional en el marco legal que rige para el Ecuador y para la educación superior en

particular, de manera que su gestión sea el pilar fundamental para lograr la misión y visión.

- **Diseñar** proyectos de vinculación con la colectividad y de preservación del medio ambiente partiendo del análisis de la realidad de sectores vulnerables y en riesgo de manera que el Tecnológico Sudamericano se inmiscuya con pertinencia social.

#### 8.1.6. Estructura del modelo educativo y pedagógico del instituto Tecnológico Superior Sudamericano

**Figura 2**

*Estructura de Modelo Educativo*



#### 8.1.7. Plan estratégico de desarrollo

El Instituto Tecnológico Superior Sudamericano cuenta con un plan de desarrollo y crecimiento institucional trazado desde el 2016 al 2020; el cual enfoca puntos centrales de atención:

- Optimización de la gestión administrativa.
- Optimización de recursos económicos.
- Excelencia y carrera docente.
- Desarrollo de investigación a través de su modelo educativo que implica proyectos y productos integradores para que el alumno desarrolle: el saber ser, el saber y el saber hacer.
- Ejecución de programas de vinculación con la colectividad.

- Velar por el bienestar estudiantil a través de: seguro estudiantil, programas de becas, programas de créditos educativos internos, impulso académico y curricular.
- Utilizar la TIC`S como herramienta prioritaria para el avance tecnológico.
- Automatizar sistemas para operatividad y agilizar procedimientos.
- Adquirir equipo, mobiliario, insumos, herramientas, modernizar laboratorios a fin de que los estudiantes obtengan un aprendizaje significativo.
- Rendir cuentas a los organismos de control como CES, SENESCYT, CEAACES, SNIESE, SEGURO SOCIAL, SRI, Ministerio de Relaciones Laborales; CONADIS, docentes, estudiantes, padres de familia y la sociedad en general.
- Adquirir el terreno para la edificación de un edificio propio y moderno hasta finales del año dos mil quince.
- La presente información es obtenida de los archivos originales que reposan en esta dependencia.

.....

Tlga. Carla Sabrina Benítez Torres

**SECRETARIA DEL INSTITUTO SUDAMERICANO**

## **8.2.Marco Conceptual**

### ***8.2.1. El Sistema Financiero Ecuatoriano***

El sistema financiero está conformado por el conjunto de instituciones bancarias y financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, tales como: bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos, que operan en la intermediación financiera donde su actividad habitual trata de canalizar el ahorro de las personas y contribuir de forma directa en el sano desarrollo económico del país. (Washington, 2012, pág. 01). Asimismo, los intermediarios financieros se encargan de captar depósitos del público (ahorros), y prestarlos a los demandantes de recursos (créditos).

### ***8.2.2. Importancia del Sistema Financiero***

“Un sistema financiero sano promueve el desarrollo económico de un país porque permite la inversión de capital hacia actividades productivas, como la construcción, la industria, tecnología y la expansión de los mercados”. (Asobancaria, 2021). Es decir que el sistema financiero contribuye al progreso de una sociedad, ofreciendo soluciones para suplir necesidades de vivienda, estudio, trabajo, entre otros. Por lo tanto, es importante el sistema financiero ya que muestra varios aspectos relacionados con la vida cotidiana, como, por ejemplo: la demanda de dinero o la tendencia de activos.

### ***8.2.3. Organismos de Control***

Las instituciones que se encargan de controlar y vigilar las entidades financieras son:

- **Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera**

Es el ente legislador. Forma parte de la Función Ejecutiva y es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera de seguros y valores. (Superbancos , 2021). Por consiguiente, entre sus miembros destacan el Presidente de la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera (Ministro de Finanzas), el Gerente General del Banco Central del Ecuador, el Superintendente de Bancos, el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros y un Delegado del Presidente de la República.

De la misma manera está conformada con plenos derechos por los titulares de los ministerios de Estado responsables de la política económica, de la producción, de las finanzas públicas, el titular de la planificación del Estado y un delegado del Presidente de la República.

- **Superintendencia de Bancos**

Es una entidad técnica y autónoma que supervisa y controla las entidades de los sectores público y privado del sistema financiero, y del sistema nacional de seguridad social, con la finalidad de preservar su seguridad, estabilidad, solidez y transparencia; y así proteger los ahorros del público, pensionistas, afiliados y contribuyentes y; el interés general de los ciudadanos que acceden y usan productos y servicios financieros, así como, prestaciones de calidad. (Superbancos , 2021). Adicional tiene como objetivo: promover la implementación de un sistema financiero inclusivo, basado en la innovación, protección al consumidor y la educación financiera.

- **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria**

“Es un organismo técnico de supervisión control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento, para proteger a sus socios”. (SEPS, 2019). Es decir, es una entidad sumamente importante por lo que forma de parte fundamental para el desarrollo económico financiero correcto.

La constitución del Ecuador (CRE, 2021, pág. 144), plasma en el Art. 311 lo siguiente:

“El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.”

- **Banco central del Ecuador**

Según la Constitución del (CRE, 2021) en el Art. 303 indica que:

“El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley. Además, la formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. Por lo tanto, la ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública”. (pág. 141).

Adicional a ello vigila el funcionamiento de la economía; para preservar y administrar la reserva internacional; y administrar los Fideicomisos del Fondo de Liquidez de los Sectores Financieros Privado y Popular y Solidario.

#### **8.2.4. Instituciones Financieras**

Según el autor (Sanjuán, 2018) indica que: “una institución financiera es una compañía con ánimo de lucro que tiene como actividad la prestación de servicios financieros a los agentes económicos de la sociedad”. Por lo tanto, tiene como función principal captar dinero legal, para efectuar actividades como depósitos a la vista (cuenta de ahorro o corriente) o para colocarlos a través de préstamos, descuentos, anticipos y demás operaciones activas de crédito.

#### **8.2.5. Principales instituciones del sistema financiero**

Las instituciones financieras están divididas de la siguiente manera según (Romero, 2015), publicado en su página web finanzas, indica lo siguiente:

**Tabla 1**

*Principales instituciones financieras del Ecuador*

<b>Instituciones</b>	<b>Descripción</b>
<b>Bancos</b>	Es una institución que se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés.
<b>Sociedad Financiera</b>	Es una institución que tiene como objetivo intervenir en el mercado de capitales y otorgar créditos para financiar la producción, la construcción, la adquisición y la venta de bienes a mediano y largo plazo.
<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>	Es la unión de un grupo de personas que tienen como fin ayudarse los unos a los otros con el fin de alcanzar sus necesidades financieras. La

cooperativa no está formada por clientes sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.

**Mutualistas**

La unión de personas que tienen como fin el de apoyarse los unos a los otros para solventar las necesidades financieras. Generalmente las mutualistas invierten en el mercado inmobiliario.

---

**Nota:** *Clasificación de las instituciones financieras según la categoría*

**8.2.6. Asobanca**

La Asociación de Bancos del Ecuador, (Asobanca, 2019), es una entidad gremial sin ánimo de lucro, constituida el 30 de marzo de 1965, con la misión de representar los intereses legítimos de los Bancos Privados del Ecuador y promover un ambiente idóneo para su desarrollo. Asimismo, La Dirección y la Administración de la Asociación están a cargo de la Asamblea General, del Directorio, del Presidente del Directorio y del Presidente Ejecutivo. Por lo tanto, es una entidad que genera confianza a los clientes del sistema financiero, ya que vela por mostrar resultados reales de todas las actividades que realizan los bancos privados.

**8.2.7. Bancos Privados**

“Es un conjunto de bancos o entidad financiera, cuyos propietarios son sujetos privado. Según (DELSOL, 2021, pág. 01) afirma que la banca privada es el conjunto de todas aquellas entidades bancarias que no son de titularidad pública, sino que son sociedades anónimas cuyos socios son personas particulares. Al igual “la banca privada ecuatoriana tiene una orientación crediticia caracterizada por el cortoplacismo, sobre todo destinada al consumo”. (López & Paredes, 2022). No obstante, debido al cortoplacismo de los créditos es fácil inferir que son de capital de trabajo y para solucionar problemas de liquidez, y a su vez para inversiones productivas. Según La Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2021, pág. 144), menciona en el Art. 312:

“Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de

regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente”.

### 8.2.8. Banca privada del Ecuador

Según la (Superbancos , 2021) en el país existen 24 bancos (23 nacionales y uno extranjero). De los cuales la moneda local que se maneja es el dólar americano, además en el siguiente cuadro se da a conocer los principales bancos del Ecuador que se actualmente activos.

**Tabla 2**

*Banca privada del Ecuador*

<b>Instituciones Financieras</b>			
Banco Solidario	Banco Pichincha	Banco de Loja	Banco Comercial Manabí
Banco Produbanco	Banco Internacional	Banco amazonas	Banco D-miro
Banco Guayaquil	Banco del Pacifico	Citibank	Banco de Machala
Banco General Rumiñahui	Diners Club I.	Banco Capital	Banco del Litoral
Banco Bolivariano	Banco del Austro	Banco Coopnacional	Banco Delbank
Banco Finca	Banco Procredit	Banco VisionFund	Banco Codesarrollo

**Nota:** 23 Instituciones financieras nacionales – 1 Internacional

### 8.2.9. Productos financieros

“Los productos financieros y servicios bancarios están destinados a satisfacer las necesidades económicas que puedan presentar una empresa o persona natural”. (Banco Internacional , 2021, pág. 01) . Es decir, son, sin duda, una forma de captar fondos para financiar o mantener una actividad y cubrir necesidades de inversión en el momento oportuno, convirtiéndolos en una de las ofertas de las instituciones bancarias.

### 8.2.10. Tipos de productos financieros

Existen productos financieros de varios tipos, sin embargo, lo más utilizados son tres: de ahorro, de inversión y de financiación. (Banco Internacional , 2021, pág. 01).



**Tabla 3***Tipos de productos financieros*

<b>Productos</b>	<b>Función</b>	<b>Finalidad</b>
<b>Productos financieros de ahorro</b>	Están destinados a acumular dinero. De tal manera que producen intereses a favor de los ahorradores.	Cuentas de ahorro y Depósito a plazo fijo
<b>Productos financieros de inversión</b>	Es generar una rentabilidad superior a la inflación.	Brokers, fondos de inversión y planes de pensiones
<b>Productos financieros de financiación</b>	Es aportar dinero extra en un momento específico, en caso de necesitarlo	Créditos hipotecarios, créditos de consumo entre otros, y tarjeta de crédito.

*Nota: Tres productos financieros- Banco Internacional*

### **8.2.11. Tarjetas de debito**

“Es una tarjeta de plástico con banda magnética, usada para retirar dinero de un cajero automático y también para pagar los consumos (compras) realizados en locales en donde tengan un lector de tarjetas”. (Superbancos , 2021 ). Es decir, que para tener una tarjeta de débito es necesario tener una cuenta de ahorros o cuenta corriente, y adicionalmente permite pagar en comercios físicos, online y retirar dinero en efectivo en oficinas o cajeros. Además, el consumo se permitirá únicamente sobre saldos disponibles.

### **8.2.12. ¿Cómo puedo obtener una de tarjeta de débito?**

En primer lugar, dirigirse a una entidad financiera pública o privada, autorizada por la Superintendencia de Bancos, que brinde productos y servicios financieros tales es el caso de tarjetas de débito, tarjeta de crédito, inversiones, créditos entre otros, etc.; siempre y cuando se encuentre en el marco normativo vigente. (Gob.ec, 2021).

### **8.2.13. Partes que forman una Tarjeta de Débito**

Físicamente, todas las tarjetas se parecen, y aunque hay nuevos diseños, la mayoría cuenta con los mismos elementos que les permiten realizar transacciones, con el fin de brindar seguridad y un medio de pago único. (Pineda, 2020). En definitiva, los diseños han evolucionado con el pasar de los años y dependiendo de cada

institución. Pero solo en algunos aspectos porque en la información del cliente o socio siempre tiene que permanecer plasmada en la tarjeta.

### En el anverso de la tarjeta debe figurar

**Figura 3**

*Tarjeta de Débito - Anverso*



**Nota:** Tomado de <https://blog.clip.mx/que-son-y-para-que-sirven-las-tarjetas-de-debito>

En la parte anverso se encuentra 16 números, la fecha de vencimiento, el nombre del propietario de la tarjeta, el nombre de la institución que valida la tarjeta, el chip, la cadena asociada con los cobros (Pineda, 2020).

### En el reverso de la tarjeta figurará

**Figura 4**

*Partes de una Tarjeta de Débito – Reverso*



**Nota:** Tomado de <https://blog.clip.mx/que-son-y-para-que-sirven-las-tarjetas-de-debito>

En el reverso se puede visualizar la banda magnética, el espacio para firmar la tarjeta, el código de seguridad o CVV y la información para ponerse en contacto con el banco en caso de dudas (Pineda, 2020).

#### **8.2.14. Tarjetas con banda magnética y Tarjetas con Chip**

En el plano de las ventajas y las desventajas de las tarjetas con chip y las magnéticas se introducen algunas variables. Estas van desde el concepto hasta a la operación que define su uso. Según (Jaramillo Acevedo & Zambrano, 2013) de la siguiente manera:

**Tabla 4***Tarjeta de banda magnética y tarjetas con chip*

Tipo de tarjeta	
<b>Tarjeta con banda magnética</b>	En la banda magnética se almacena los datos del propietario de la tarjeta (número, fecha de caducidad y entidad emisora). Estos datos se transfieren a dispositivos específicos como lectores de banda magnética o puntos de pago POS y además permite el acceso a los cajeros automáticos, donde es posible obtener dinero en efectivo y completar distintas operaciones como compras sin efectivo.
<b>Tarjeta con chip</b>	Es una tarjeta de plástico con una computadora de circuito integrado (Chip) empotrado que almacena y realiza transacciones entre usuarios financieros, adicional son seguras porque dependen de la verificación de la firma,

**Nota:** *Ventajas y desventajas de las tarjetas con chip y las magnéticas*

### **8.2.15. Características de las Tarjetas de Débito**

Según (González, 2021), menciona que las características de una tarjeta de débito son las siguientes:

- Se puede llevar un control más exhaustivo del gasto que con la tarjeta de crédito.
- No se pagan intereses, ni existen pagos aplazados ya que estás utilizando fondos que ya se posee.
- Para poder disponer de una tarjeta de débito se debe disponer de una cuenta bancaria en la entidad emisora de la tarjeta.
- Al gastar con la tarjeta de débito no te endeudas, cuando no tienes más dinero, la compra se rechaza.
- Las comisiones por tener y utilizar una tarjeta de débito suelen ser más bajas que las comisiones de una tarjeta de crédito.

### **8.2.16. Ventajas y Desventajas de una Tarjeta de Débito**

Las tarjetas de débito, puede ser una ventaja o desventaja para ciertos momentos y así lo afirma (Gil, 2016) , donde menciona que la tarjeta es un medio de pago directo y representa dicho cargo en la cuenta de la que es titular la persona. De tal manera se da a conocer ciertos aspectos importantes:

**Tabla 1***Ventajas y desventajas de una tarjeta de débito*

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Evitar tener que llevar efectivo siempre en el bolsillo, ayuda a realizar pagos y compras en línea.	Solo permite disponer del saldo de la cuenta.
Facilita saber en todo momento el gasto que se está haciendo con la tarjeta.	Posibilidad de fraude en caso de pérdida o robo.
Permite retirar efectivo de los cajeros automáticos las 24 horas.	Pueden conllevar costes asociados de emisión, mantenimiento y renovación.
Hay ciertos descuentos, sorteos y puntos en algunos comercios por pagar con la tarjeta (promociones).	Hay comercios, donde no aceptan pagos con tarjetas.

**Nota:** *Tarjeta de Débito – Medio de pago electrónico***8.2.17. Función que realiza una tarjeta de débito**

Con la tarjeta de débito se puede realizar varias funciones, quizá no tantas como brindan otras tarjetas, pero las últimas novedades tecnológicas presentan un extra en su utilidad. Y así lo afirma (Calle, 2021) en su investigación:

- **Compra físicamente o por internet:** Se puede realizar de dos maneras, pagar las compras en los comercios, ya sean físicos o a través de internet, independientemente del país que se encuentre.
- **Saca dinero de cajeros:** si se necesita efectivo los cajeros automáticos trabajan las 24 horas, solo se necesitará acercarse al cajero de la entidad bancaria correspondiente y se podrá sacar gratis. Aunque no todos tienen habilitada una extensa red.
- **Consulta del saldo y haz operaciones con la cuenta asociada:** toda entidad bancaria brinda sus servicios en cajeros automáticos, la página web o la aplicación del banco, con el fin de llevar un control del gasto, y a la vez saber el dinero que se tiene disponible. Aparte se puede realizar pagos interbancarios por medio de transferencias en línea.

**8.2.18. Tarjetas de débito autorizadas en el Ecuador**

Según (Hernandez, 2021), menciona que las tarjetas de visa y MasterCard cuentan con beneficios y características diferentes destinadas a aumentar el número de

consumidores y bancos que las prefieren, por lo que tienen semejanzas entre sí. Además tiene como función de ofrecer sus servicios a las entidades financieras emisoras de la tarjeta de crédito o débito al cliente.

**Tabla 2**

*Tarjetas de débito autorizadas en el Ecuador*

<b>Tarjeta</b>	<b>Definición</b>	<b>Tipos</b>	<b>Bancos</b>
<b>Visa</b>	Se puede pagar en más de 30 millones de comercios de 170 países.	Visa debit class	Bolivariano Manabí Guayaquil Machala
		Visa Infinite	Produbanco Pacífico Loja
<b>MasterCard</b>	Opera en más de 2.1 millones de cajeros automáticos en el mundo.	Visa Signature	Produbanco Austro Pichincha Guayaquil Internacional Bolivariano
		Es aceptada en 24 millones de comercios de 210 países.	Guayaquil Mutualista Pichincha Pacífico
	Sólo funciona en un millón de cajeros automáticos.		

**Nota:** *Tarjetas de débito Visa y MasterCard*

## **9. Diseño Metodológico**

### **9.1. Métodos de investigación**

#### ***9.1.1. Método fenomenológico:***

Según (Guillen, 2018, pág. 3) surge como un análisis de los fenómenos o la experiencia significativa que se le muestra a la conciencia. El objetivo primordial es reconstruir los ejes articuladores de la vida de la conciencia, pero esto únicamente se puede ejecutar profundizando en su experiencia. Exige, describir y comprender la experiencia desde su propia lógica de organización.

Así mismo el método fenomenológico se utilizó en la primera parte del proyecto para iniciar el proceso investigativo, donde se recolecto información bibliográfica de fuentes primarias y secundarias y además de los entes de control como el Banco Central del Ecuador y Superintendencia de Bancos, para proceder a describir y plantear el problema, tema y objetivos de estudio de la presente investigación.

#### ***9.1.2. Método hermenéutico***

Para (Aránguez, 2021) menciona que, el método hermenéutico se inspira en los métodos de la interpretación filológica y de la interpretación estética. La metodología hermenéutica se basa en la idea de que en toda comprensión se da una relación circular entre lo general y lo particular que no puede ser cubierta con un esquema de subsunción.

De tal manera el método hermenéutico se aplicó en la segunda parte de la investigación tomando en cuenta las fuentes bibliográficas consultadas durante el proceso investigativo, con el fin de realizar todos los objetivos plasmados. Así mismo se realizó un análisis de tres años consecutivos mediante un estudio cuantitativo y cualitativo, para desarrollar la propuesta de acción.

#### ***9.1.3. Método práctico proyectual***

El método proyectual consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo, según (BLASCO, 2011, pág. 1).

Se utilizó el método proyectual para el levantamiento de la información, mediante técnicas gráficas se analizó, clasifíco y represento los datos hallados en la investigación. En base a estos resultados se emitieron conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

## **9.2. Técnicas de investigación**

### ***9.2.1. Técnica bibliográfica***

“La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información” (Baena, 2020), es decir se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

Para la elaboración de la problemática, tema, objetivos y marco teórico, se recurrió a diferentes fuentes bibliográficas, tales como páginas web, artículos científicos, ensayos, tesis de pregrado, entre otros. Con el propósito de presentar una investigación real y veraz.

## 10. Resultados

En la presente investigación se pretende analizar el uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada del Ecuador, donde se ha tomado como referencia los resultados emitidos por los diferentes entes de control, que se encargan de regular y publicar las estadísticas de información en cuanto a productos, servicios y demás operaciones que realizan a las entidades del sector financiero entre estas se encuentran; el Banco Central del Ecuador (BCE), Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca) y Superintendencia de Bancos (SB).

### 10.1. Uso de las tarjetas de débito emitidas por la banca privada

**Tabla 7**

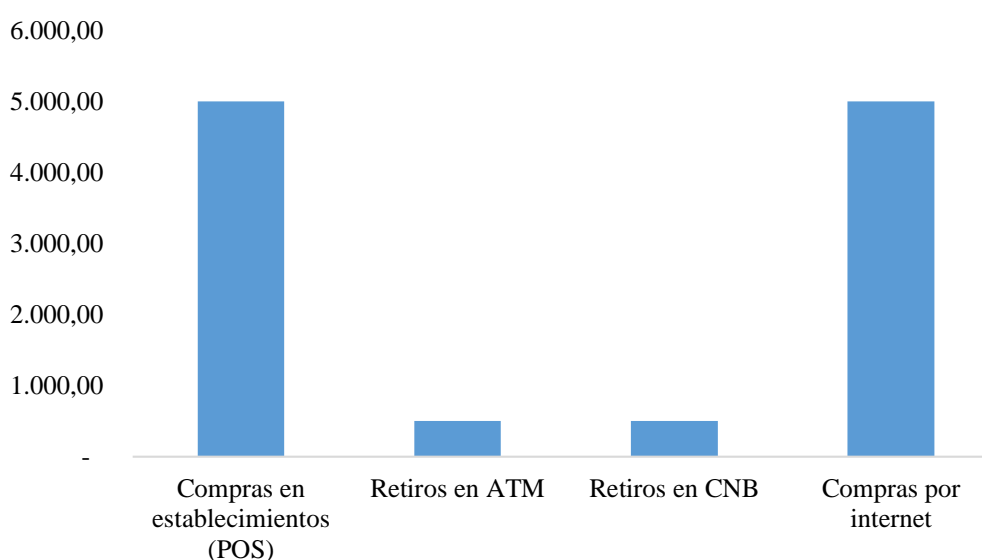
*Límite de uso diario con la tarjeta de debito*

Usos con la tarjeta de débito	Límite de uso diario
Compras en establecimientos (POS)	5.000,00
Retiros en ATM	500,00
Retiros en CNB	500,00
Compras por internet	5.000,00

**Nota:** obtenido de la página oficial del Banco del Pichincha

**Figura 5**

*Puntos de pagos electrónicos*



El uso de la tarjeta de débito es cada vez mayor en el país y por tal motivo existen diferentes medios alternativos que permiten la utilización de la misma, las estadísticas que maneja la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca, 2020) se da



a conocer que hasta el año 2020 existen 112.081 puntos de venta electrónicos (POS) a nivel nacional, ubicado en los locales comerciales, mientras que los cajeros automáticos (ATM) hay 4.677 cajeros activos y los bancos que cuentan con más participación son el Banco Pichincha, Guayaquil y Pacífico. Adicional a ellos los corresponsales no bancarios (CNB), tienen 34.076 unidades disponibles. Dicho de esta manera las entidades de la banca privada cuentan con diferentes métodos de pagos, que permiten el uso de la tarjeta de débito de manera correcta, pero sin duda existe un límite de uso diario de dinero, entonces el (Banco Pichincha , 2022) da a conocer que, la tarjeta de débito se puede cancelar la adquisición de un bien o servicio, principalmente en supermercados, farmacias, estaciones de servicio, restaurantes y más de un millón de establecimientos a nivel nacional e internacional afiliados a la red Visa o MasterCard pero al mismo tiempo el límite diario para retirar dinero o en compras en establecimientos tiene un límite de \$ 1.300,00, en retiros ATM \$ 500,00, en retiros en CNB USD \$500,00 y finalmente para compras por internet un estimado de USD \$1.300,00. De esta manera al tener un uso frecuente los usuarios tienen el beneficio de obtener promociones y descuentos en locales comerciales.

El (Banco de Guayaquil, 2022) ofrece tres tipos de tarjeta de débito MasterCard como lo son; la Clásica, Platinum y la Debit Blac. Dicho de esta manera, son tarjetas que tiene como beneficio el poder retirar hasta \$ 500,00 diarios por cajeros automáticos y hasta \$5.000 diarios en compras online. Además cuenta con una tecnología “Contact Less” que ofrece transacciones más rápidas y seguras, se puede pagar netflix, uber, cabify, spotify en cualquier página de internet con la tarjeta, sea nacional o internacional la compra.

Él (Banco del Pacífico , 2022) tiene la ventaja que las tarjetas de débito se pueden utilizar a nivel nacional e internacional pero tiene una frecuencia diaria de dinero en retiro de cajeros automáticos con un monto máximo de \$ 500,00, compras en establecimientos \$1000,00, a nivel internacional se puede retirar en ATM un máximo de \$ 1000,00 diarios y en compras lo que establezca las leyes del exterior. Adicional a ello se puede utilizar para pagar servicios básicos (agua, luz y teléfono), impuestos prediales, matriculación vehicular y transferencia de dominio, centros educativos y televisión pagada entre otros.

Cabe mencionar que de acuerdo a la investigación realizada, la banca privada se maneja con el mismo límite de uso diario para retiros ATM, compras en establecimientos (POS) y de manera online, tanto a nivel nacional e internacional. A su vez están afiliadas a la red Visa o MasterCard, con un servicio disponible las 24 horas del día en cada rincón del Ecuador con la ventaja de disponer del dinero en cualquier momento.

Con respecto a los puntos de venta electrónicos “POS”: permiten gestionar tareas relacionadas con la venta y permiten el cobro por tarjetas de crédito o débito. Para el año 2018 la Superintendencia de Bancos (SB, 2018), impulso el proceso de interoperabilidad que permite que cualquier dispositivo electrónico de punto de venta (P.O.S.) que exista en los establecimientos comerciales del país, acepte todas las marcas de tarjetas de débito. Debido a este impulso se pudo evidenciar resultados favorables para las facturaciones realizadas con una tarjeta de débito dando un total \$ 205.288.079,97, dicha cantidad equivale en dólares y representa el dinero que se manejó por medio del punto de venta (P.O.S), es decir al finalizar el año se evidencio un incremento del 29,21% a diferencia de años anteriores. Por lo tanto las entidades financieras y las empresas han tenido que fortalecer el proceso de digitalización de los servicios, dada la demanda de los usuarios para acceder de forma más fácil y en menor tiempo a los servicios financieros.

La participación que obtuvo en el punto de venta (P.O.S) fue del 31% a nivel nacional, pero además según (Asobanca , 2018), se puede reflejar que el banco del Pichincha ocupó el primer puesto en ser la entidad que más operaciones realiza a través del medio de pago (P.O.S), donde por medio de la tarjeta Visa débito efectúan sus compras en las tiendas físicas. En estos momentos existen tres maneras de pagar en el punto de venta electrónico (POS) y así lo afirma el (Banco de Loja, 2022).

### Figura 3

*Diferentes formas de pagar en los puntos de ventas (POS)*



**Nota:** Tomado de <https://www.bancodeloja.fin.ec>

En cuanto a los corresponsales no bancarios son establecimientos de comercio actúan a nombre y representación de entidades financieras, en determinados servicios bancarios como lo son: recibir depósitos o efectuar retiros en efectivo, realizar transferencias de fondos que afecten dichas cuentas, apertura de cuenta básica, recaudar el pago de servicios básicos, pero principalmente en ese servicio hace uso de la tarjeta de débito. Finalmente los cajeros automáticos también permiten el uso de la misma, por lo que son máquinas que entregan y reciben dinero, que funcionan activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal y así lo afirma (Anónimo, 2022).

Dicho de esta manera estos medios de pagos han generado un incremento en las facturaciones totales, donde ocasiono un aumento del 7%. Donde cabe indicar que el 2020 aunque se incrementó en emisión y operaciones canalizadas con tarjetas de débito, fue en mucha menor escala que años anteriores, presentando un crecimiento del 2% en operaciones y 4% en emisión por efecto de la pandemia. Es decir el grado de desarrollo de los medios de pago electrónicos en el Ecuador ha tenido una evolución positiva durante los últimos años; en el 2018 las transacciones efectuadas por medios de pago electrónicos representaron el equivalente a 1,2 veces el PIB del país. Por lo tanto los medios de pago electrónicos son ordenados por los agentes económicos a las entidades financieras para movilizar sus dineros depositados y con ello cumplir con sus obligaciones. Dichos medios de pago son procesados a través de las tarjetas bancarias de débito visa o MasterCard.

## 10.2. Evolución y crecimiento de la tarjeta de débito

**Tabla 8**

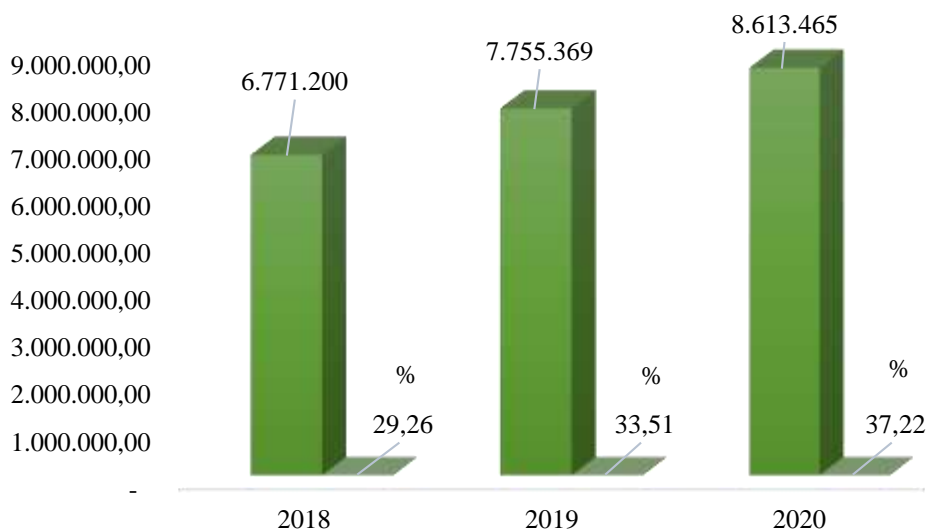
*Evolución y crecimiento de la tarjeta de débitos*

<b>Año</b>	<b>Cantidad emitidas</b>	<b>Participación</b>
2018	6.771.200	29,26 %
2019	7.755.369	33,51 %
2020	8.613.465	37,22 %
<b>Total</b>	<b>23.140.034</b>	<b>100,00 %</b>

**Nota:** Datos obtenidos de la Superintendencia de Bancos (SB)

**Figura 4**

*Evolución y crecimiento de las tarjetas de débito del 2018 al 2020*



La evolución y crecimiento de las tarjetas de débito ha tenido un impacto positivo en el mercado, y según la información obtenida del Banco Central del Ecuador (BCE, 2020, pág. 4) indica que a partir del 2000 se implementó la dolarización oficial en el Ecuador, y desde ese momento se convirtió al dólar como moneda de uso obligatorio en el país. Entonces desde ese momento inicia la evolución de los medios de pagos electrónicos (transferencias electrónicas y tarjetas). Es decir estos han presentado una gran acogida por parte de los agentes económicos a lo largo del tiempo y mantiene una tendencia creciente desde inicios de la dolarización. También se observa un gran trabajo continuo en las políticas encaminadas a la reducción del uso de efectivo en los agentes económicos y potencializando el uso de las tarjetas de débito como medio de pago electrónico. Si bien las tarjetas de débito crecen cada año en el país, pero estos sólo están al alcance de la población bancarizada.

En el Ecuador el 51% son (personas que tienen una cuenta bancaria o acceso a algún servicio financiero), mientras que el 49% de la población restante no tiene acceso, por lo que consecuentemente sigue utilizando monedas y billetes para sus transacciones económicas. Además en el periodo del 2018 al 2020 se canalizó un incremento del 7% durante los 3 años, donde la banca privada del Ecuador, emitió un total de 15.384.665 tarjetas de débito. Para empezar en el 2018 la Superintendencia de Bancos (SB, 2018) dio a conocer que a finales de año se registró 6.771.200 tarjetas de débito emitidas por la banca privada lo que canalizó un crecimiento del 29,26%. Esto

se debe a las facilidades que han brindado los bancos para realizar transacciones seguras desde los distintos canales digitales. Es una muestra de que los usuarios se benefician de esta facilidad de pago, pero además al optar por una tarjeta de débito, también representan un menor riesgo para las personas y familias “que tratan de evitar incidencias relacionadas con la inseguridad, por ejemplo, para no recibir billetes falsos”.

La Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca, 2019) da a conocer que para el año 2019 la tarjeta de débito presentó valores aceptables con un total de 7.755.369 de tarjetas emitidas con una variación de 33,51%, esto se debe a que se realizó una encuesta a 12.072 viviendas a nivel nacional, de las cuales solo 7.155 viviendas y solo el 1% del total de los encuestados adquiere una tarjeta de débito para pagar servicios básicos (suministro de agua, energía, internet), en cambio 2.523 indicaron que la utilizan para pagos de casa, arriendo o vehículos y la participación se sitúa en un 23%. En los pagos en educación y/ o salud, el segundo medio de pago utilizado por 4.440 hogares fue la tarjeta de débito con un 12%, De los 2.956 hogares que realizan pagos a proveedores, familiares o amigos, el 21% con la tarjeta de débito y finalmente el segundo medio de pago que usan 2.899 hogares que realizaron pagos de créditos sigue siendo la tarjeta de débito con un 21%, es decir aunque el efectivo es el medio de pago preferido, se amplía el uso de medios de pago electrónicos para este tipo de pagos. Todos estos datos fueron obtenidos del Banco Central del Ecuador y el Instituto de Estadísticas y Censos (BCE; INEC, 2019, págs. 01,02) en su boletín informativo de los medios de pagos con más preferencia en los hogares ecuatorianos.

En definitiva se puede concluir que en el año 2019 las tarjetas de débito ocuparon el segundo puesto como preferencia de los hogares ecuatorianos para realizar sus operaciones bancarias ya que se manifiesta un bajo nivel de aceptación por los medios de pagos electrónicos en establecimiento cercanos a los domicilios de los hogares, especialmente en las zonas rurales donde alrededor el 89% de hogares encuestados indicaron que no utilizan porque en los establecimientos no aceptan. Por la motivo es importante impulsar a los medios de pago electrónicos basados en un mayor acceso a servicios financieros, ampliación de puntos de aceptación de medios de pago electrónicos, difusión de los productos financieros mediante la educación financiera, brindar la confianza y seguridad a los hogares, entre otros. (BCE; INEC, 2019, pág. 03).

En el 2020 el Ecuador tuvo que confinarse obligatoriamente en sus hogares debido al Covid-19 y por tal motivo los ciudadanos adoptaron el dinero digital, permitiendo que se utilicen más de lo habitual, con el fin de evitar el contacto con las personas y es por ello que prefieren realizar las compras electrónicas ante la incertidumbre que generó la pandemia y por tal motivo el número de tarjetas emitidas, fue cada vez mayor y de acuerdo con los últimos boletines reportados por la Superintendencia de Bancos (SB, 2020). Se entregaron un total de 8.613.465 que equivale a un 37,22% de aumento en comparación de años anteriores, lo que evidencia que las personas están optando por usar más este medio de pago seguro y rápido. Logrando así realizar compras y pagos virtuales sin salir de casa, en un contexto de pandemia. Igualmente los depositantes facilitan movilizar sus recursos depositados en las entidades financieras en el país, en donde el uso de canales electrónicos, ha permitido una circulación rápida del dinero en la economía que beneficia al desarrollo de transacciones demandados por los agentes económicos.

## 11. Propuesta de acción

La presente propuesta de acción se dirige a realizar un estudio de la evolución y crecimiento de las tarjetas de débito en lo que respecta a las transacciones y facturaciones durante el periodo 2018 a 2020, para analizar la información estadística por medio de graficas comparativas, obtenida de la Superintendencia de Bancos (SB), Asobanca y Banco Central del Ecuador (BCE).

### 11.1. Análisis comparativo de transacciones y facturaciones de consumos totales con la tarjeta de débito

**Tabla 9**

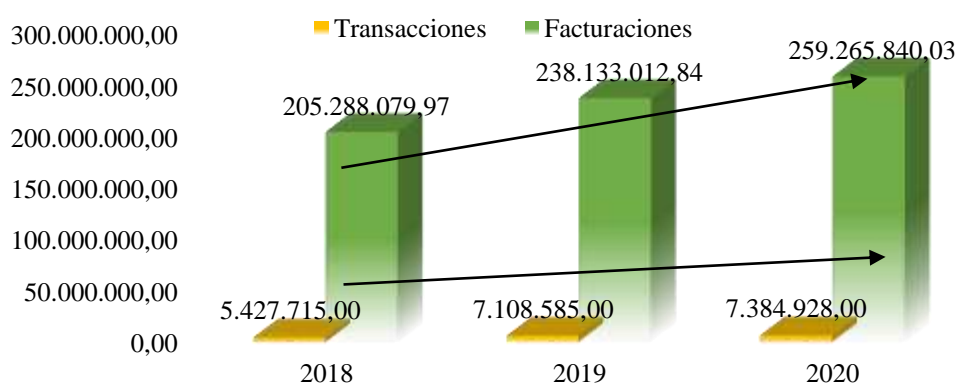
*Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones del 2018 al 2020*

Fecha	Transacciones	%	Facturaciones	%
2018	5.427.715,00	27%	205.288.079,97	29%
2019	7.108.585,00	36%	238.133.013	34%
2020	7.384.928,00	37%	259.265.840,03	37%
<b>Total</b>	<b>19.921.228,00</b>	<b>100%</b>	<b>702.686.932,84</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos de la Superintendencia de Bancos (SB) – Estadística financiera

**Figura 5**

*Enfoque comparativo en las transacciones y facturaciones del 2018 al 2020*



Según los datos analizados de la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca, 2019), se puede observar que durante los periodos 2018 – 2020, las transacciones y facturaciones de consumos totales de la tarjeta de débito, presentaron variaciones significativas. Dado que para el año 2018 las facturaciones sobrepasaron a las transacciones en movimientos bancarios privados, por lo cual las transacciones de consumo totales que se realizaron con las tarjetas débito fue de \$5.427.715,00 que equivale a un 27% en cambio las facturaciones se generó un valor de \$205.288.079,97

y representa el 29% de la participación que obtuvo en ese año en el mercado. Más aún los clientes están utilizando más los medios de pagos electrónicos físicos, como lo es los puntos de venta (POS), que permiten el consumo diario en los establecimientos que permiten el pago con tarjetas. En definitiva las tarjetas de débito obtuvieron una participación del 31% en la utilización del medio de pago (POS).

Al mismo tiempo las transacciones reflejaron valores bajos en las operaciones, y según la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE, 2018, pág. 18), evidencio que las razones por la cual los ecuatorianos no realizan transacciones en línea, es porque el 47% de la población tiene miedo a ser engañado, el 52% desconfía del pago, el 59% tiene miedo de entregar información personal y finalmente el 68% prefiere ver en físico lo que compra. Pero sin embargo el nivel socioeconómico que realiza más compras en líneas, es la clase media con un 56% de participación en las transacciones no presenciales y realiza de 4 a 6 compras por mes, adicional a ello los productos que más adquieren los ecuatorianos por internet son los bienes personales como ropa, calzados, accesorios y cosméticos, no hay duda que las mujeres con un 51% de participación son las que lideran las compras a través de la información adquirida de la Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico (CECE, 2018, pág. 39).

En cuanto al año 2019 la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca, 2019), da a conocer la cantidad de facturaciones que fueron realizadas y que represento un 34% que equivale a \$238.133.013. Entonces quiere decir que se generó un aumento del 5% en comparación con las facturaciones del año anterior y esto se debe a que la nueva normalidad en el país adopto más puntos de venta electrónicos (P.O.S) para los cobros con tarjetas en los comercios que se reactivaron a través de ventas por Internet y a domicilio. Representando una participación del 17% en los puntos (P.O.S) en lo que respecta a las provincias del Pichincha, Guayas, Azuay, Manabí e Imbabura fueron las que utilizaron dicho servicio como protocolos de bioseguridad para las compras.

En cambio las transacciones de consumo totales, superaron las operaciones con respecto al año anterior con un 36% que equivale a \$7.108.585,00, es decir hubo un aumento del 9% en comparación con años anteriores y se debe a que la banca electrónica está reemplazando a la ventanilla bancaria física. En Ecuador, en promedio, cuatro de cada 10 transacciones en el sistema financiero se realizan a través de Internet, según los últimos datos de la Superintendencia de Bancos (SB, 2019), el



número de operaciones a través de canales digitales se triplicó entre enero y septiembre del 2019 frente a igual período del 2018. La banca móvil fue la que más creció. En contraste, el número de transacciones en oficinas bancarias cayó 46% en el mismo período. Y el número de agencias también se redujo. Es decir las apps, billeteras móviles, quioscos de autoservicio, son algunas de las iniciativas que en la última década han desarrollado los bancos del país para que los usuarios realicen transacciones y consultas que antes demandaban ir a una oficina y hacer fila.

En el 2020, Ecuador se declara estado de excepción ante la pandemia y se suspende la jornada laboral pública y privada y se amplía el toque de queda y restricciones de movilidad a los ciudadanos y por tal motivo la educación se vuelve online, el trabajo y las compras de igual manera. La Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca , 2020) manifiesta que las facturaciones se ubicaron en un 37% con un valor total de \$259.265.840,03, es decir tuvo una variación del 3% favorable a años anteriores, y eso se puede evidenciar en los puntos de venta (POS) donde indica que la participación de la tarjeta de débito relacionado a las facturaciones en físico fue del 40% en las ciudades de; Quito 51%, Guayas 39%, Azuay 6%, Manabí 1%, Tungurahua 1%, Imbabura 1% y las otras ciudades el 1%. Es decir fueron las ciudades que más utilizaron la tarjeta de débito como medio de pago electrónico según los últimos datos de la Superintendencia de Bancos (SB, 2020). En vista de que la pandemia del coronavirus está acelerando la transformación digital en el sistema financiero ecuatoriano. Las transacciones han presentado un consumo total de \$7.384.928,00 que equivale un 37%. (El Comercio , 2021), muestra que, hacer un pago del agua potable por una aplicación o realizar una transferencia bancaria por la web son actividades muy comunes, ya que permite utilizar los recursos de forma más eficiente y un intercambio de dinero más rápido. Además, alrededor del 90% de los servicios bancarios están disponibles en canales digitales. Hay bancos que, incluso, tienen el 99% de sus servicios disponibles en canal electrónico. Al mismo tiempo el crecimiento que ha tenido las transacciones digitales en los portales internacionales ha sido importante, ya que la gran parte de los ecuatorianos efectúan sus compras en portales extranjeros. Es decir de cada 10 compras que realiza transacciones en Ecuador, 9 son en portales internacionales y 1 en sitios nacionales, asimismo la Asociación de Bancos Privados del Ecuador y así lo indica La Cámara Ecuatoriana del Comercio Electrónico (CECE, 2019 , págs. 19,20,35). Señalando que uno de los aspectos que tiene las

personas frente a una transacción electrónica, es la desconfianza de ser víctima de engaño o fraude con el pago, ha disminuido respecto a las mediciones previas, por la cual las personas que más compran se encuentran entre una edad promedio de 36 - 45 años y un 52% son mujeres que realizan estas operaciones con un nivel de estudio secundario y universitario, por lo cual las ciudades que representan más movimientos en las transacciones son: Guayaquil con un 58%, Quito 14%, Cuenca 4% y otras ciudades 24%.

### ***11.1.1. Participación de las transacciones y facturaciones de las tarjetas de débito por emisor en el año 2018***

**Tabla 3**

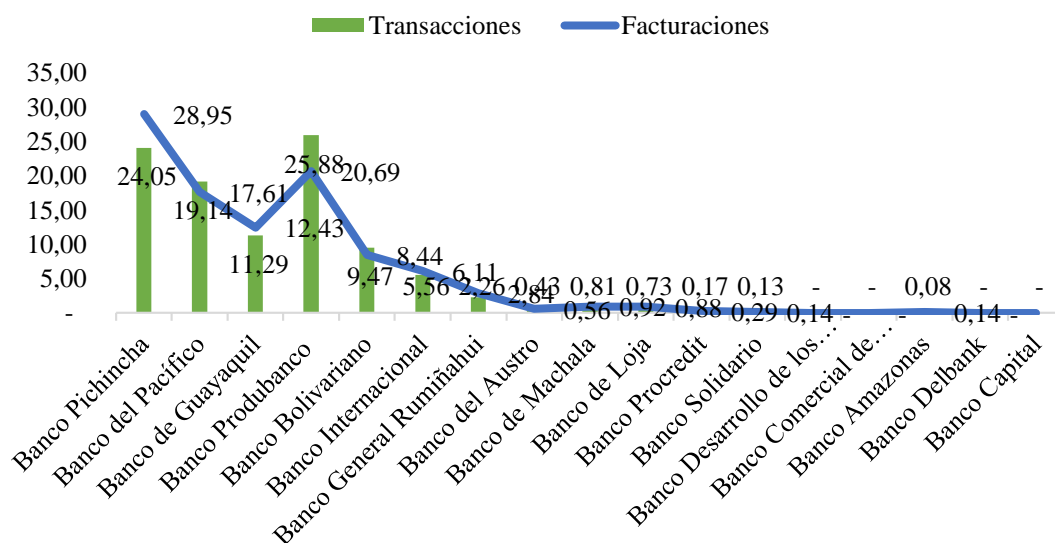
*Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2018*

<b>Bancos Privados</b>	<b>Transacciones</b>		<b>Facturaciones</b>	
	<b>2018</b>	<b>Crecimiento</b>	<b>2018</b>	<b>Crecimiento</b>
Banco Produbanco	1.404.565,00	25,88%	42.481.869,00	20,69%
Banco Pichincha	1.305.180,00	24,05%	59.434.888,00	28,95%
Banco del Pacífico	1.039.133,00	19,14%	36.154.912,00	17,61%
Banco de Guayaquil	612.525,00	11,29%	25.510.060,00	12,43%
Banco Bolivariano	514.221,00	9,47%	17.321.790,00	8,44%
Banco Internacional	301.917,00	5,56%	12.540.285,00	6,11%
Banco General Rumiñahui	122.647,00	2,26%	5.826.791,00	2,84%
Banco del Austro	23.512,00	0,43%	1.157.484,13	0,56%
Banco de Machala	44.078,00	0,81%	1.893.374,00	0,92%
Banco de Loja	39.460,00	0,73%	1.798.685,38	0,88%
Banco Procredit	9.072,00	0,17%	598.649,81	0,29%
Banco Solidario	7.160,00	0,13%	290.602,38	0,14%
Banco Desarrollo de los Pueblos	-	-	-	-
Banco Comercial de Manabí	-	-	-	-
Banco Amazonas	4.245,00	0,08%	278.689,28	0,14%
Banco Delbank	-	-	-	-
Banco Capital	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5.427.715,00</b>	<b>100,00</b>	<b>205.288.079,97</b>	<b>100,00%</b>

**Nota:** Resultados obtenidos por la Superintendencia de Bancos

**Figura 6**

Grafica comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2018



La Superintendencia de Bancos (SB, 2018) revela que las transacciones y facturaciones que se efectuaron en el año 2018, por medio de los bancos privados que se encargan de brindar dicho servicio a nivel nacional, el banco que tuvo más participación fue Produbanco con \$1.404.565,00 que equivale a un 25,88% y en facturaciones \$42.481.869,00 con un 20,69%, estos resultados se deben a la implementación de nuevos cajeros automáticos con marca servipagos (conectados con BANRED), canal de atención que descongestionó las filas, y a su vez se añadieron en la ciudades de; Quito, Guayaquil y Portoviejo. Adicional a ello se firmó un acuerdo comercial con la empresa pago ágil, para general alianzas estratégicas con clientes corporativos y empresariales para el servicio de transacciones electrónicas. Entonces la participación de los distintos canales que ofrece el banco para gestionar los servicios bancarios fue; en cajeros automáticos 42%, pago ágil 32%, sistemas de transferencias y pagos 20%, otros 6%. (Produbanco, 2018, págs. 53,54). En diciembre del mismo año se realizó el lanzamiento de la cuenta verde, en donde los fondos captados apoyaran el cuidado con el medio ambiente, ha sido clave para elevar el número de clientes y aproximadamente se efectuaron 561 mil transacciones mensuales y efectuaron consumos de manera online que representaron el 61.54% de las transacciones realizadas con tarjeta de débito. (pág. 58). El segundo lugar ocupa el Banco del Pichincha con \$1.305.180,00 en transacciones monetarias realizadas que equivale a un 24,05%, a su vez en facturaciones \$59.434.888,00 dando un porcentaje de 28,95%.

Dicho de esta los valores se relacionan al desarrollo de alianzas estratégicas con las principales pasarelas de pago: Place to Pay, Paymentez, Dataweb y Datalink, es decir la ventaja de estos proveedores es que ofrecen alternativas de e-commerce versátiles y customizadas que funcionan bien para todas las categorías de empresas que utilizan los botones de pago para cobrar. Adicional a ello estos datos también se relacionan al incremento de 71.084 nuevos puntos de venta (POS), principalmente en la ciudades de Pichincha 45,41%, Guayas 33,20%, Azuay 4,47%, Manabí 3,75% e Imbabura 2,30% siendo las ciudades con más participación en el mercado, en resumen esta información es directamente de la página oficial del (Banco del Pichincha , 2021).

En cuanto el Banco del Pacifico canalizo \$1.039.133,00 transacciones al finalizar el año que dio como resultado un 19,14% de participación, así como las facturaciones \$36.154.912,00 y 17,61%, quedando como tercer lugar como uno de los bancos con más preferencia por los ciudadanos, además cabe recalcar que para ese mismo año aumentaron los cajeros automáticos (ATM) a 867 unidades equivalente a un 26,92% y 11.684 corresponsales no bancarios (CNB) ubicados en cada rincón del país, estos datos fueron adquiridos de la Superintendencia de Bancos (SB, 2018). Puesto que estos resultados se debieron a que el (Banco del Pacífico , 2018 ), creo un plan de negocio llamado “Aprendo con mi Banco Banco” lo cual tuvo como objetivo incentivar a los ciudadanos a utilizar los canales de pago que ofrece el banco, entonces en diciembre de ese año se realizaron capacitaciones a 2,652 niños y 1,444 jóvenes de 65 centros educativos de Guayaquil, Quito, Manta, Portoviejo, Machala y Babahoyo. Lanzando el programa de YouTube “Mi Banco Banco TV” donde los niños se les explican temas financieros. Al mismo tiempo se realizaron 24 programas radiales con una sintonía de 3 mil oyentes por programa, de los cuales 765 personas de Guayaquil, Quito, Cuenca y Durán se beneficiaron de 27 talleres de “Endeudamiento Responsable”. En consecuencia se tuvo la participación de 260 voluntarios con un total de 1.472 horas de trabajo no remunerado. (págs. 22, 23,24).

El Banco de Guayaquil se encuentra entre los primeros cuatro bancos que prefieren los ciudadanos al momento de realizar una transacción bancaria, por tal motivo generó un promedio de \$612.525,00 transacciones y alcanzo un 11,29%, mientras que en facturaciones fue \$25.510.060,00 y 12,43%, estos valores se refieren a que hubo un incremento en los corresponsales no bancarios de 5062 (CNB) y cajeros automáticos (ATM) 359. Simultáneamente estos resultados se deben a que el banco

apuesta por la inclusión financiera, optando por realizar capacitaciones a 5.902 jóvenes y 2.917 adultos con 171 colaboradores del banco, llamado el programa “ Compañeros de Banca”. Tanto así que hubo un éxito del 20% en las transacciones realizadas de los Bancos del Barrio. Estos datos fueron obtenidos de la rendición de cuenta del (Banco de Guayaquil , 2018 , págs. 40,41).

A su vez es necesario recalcar que los bancos como el Bolivariano que presenta en transacciones \$514.221,00 con 9,47% y en facturaciones un promedio \$17.321.790,00 con una participación del 8,44%, el Banco Internacional en transacciones tiene \$301.917,00 con 5,56% a diferencia que en facturaciones presenta \$12.540.285,00 con un 6,11% mientras que el Banco General Rumiñahui realizó en transacciones \$122.647,00 y 2,26% es así que en facturaciones se cerró con \$5.826.791,00 y un 2,84%. Así también el Banco del Austro presentó en transacciones \$23.512,00 y una participación del 0,43% y en facturaciones \$1.157.484,13 con un 0,56%. Teniendo en cuenta los resultados expuestos de la Superintendencia de Bancos (SB, 2018), se puede deducir que los bancos mencionados tienen mayor relevancia en las facturaciones que se gestionan mediante puntos de venta (POS). Sin embargo las transacciones también, han sido parte importante para la economía del país, ya que cada vez hay mayor disposición de los clientes para comprar en la web. Se ha pasado de una participación, hace ocho años atrás, del 3% de facturación en sitios web, a un 10% actual. Sin embargo, el 98% de las compras se realizan en sitios web de exterior, lo que da la oportunidad de poder intensificar la oferta de botones de pagos para empresas locales que deseen realizar comercio electrónico. De todas formas, a veces no es solo el disponer de una pasarela de pagos lo que permite el desarrollo de este tipo de comercio, sino temas de administración, logística, seguridad e inversión en un sitio web funcional.

Finalmente los bancos que realizaron menos transacciones fueron el Banco Solidario con \$7.160,00 y un 0,13% y el Banco del Amazonas con \$4.245,00 y un 0,08%. No obstante en facturaciones presentaron una variación de \$290.602,38 a 278.689,28 con un porcentaje igualitario del 14% esto se debe a que él (Banco Solidario , 2018 ) no está afiliado a la red Alfa, es decir este tipo de afiliaciones es prácticamente para realizar solo transacciones a nivel nacional, ya que dicho banco se enfoca más que todo en las tarjetas de créditos y a impulsar a los microempresarios. Ahora el Banco de Amazonas no existe una explicación previa al porque se encuentra

con los valores bajos en transacciones pero si da a conocer que están manejando estrategias para impulsar la innovación digital con “Amazonas Digital”. Profundizar el conocimiento del cliente: manejar la información predictiva identificando y midiendo lo que realmente le interesa al cliente, escuchar la voz del cliente. (Banco Amazonas , 2018, págs. 22,23).

### ***11.1.2. Participación de las transacciones y facturaciones de las tarjetas de débito por emisor en el año 2019***

**Tabla 4**

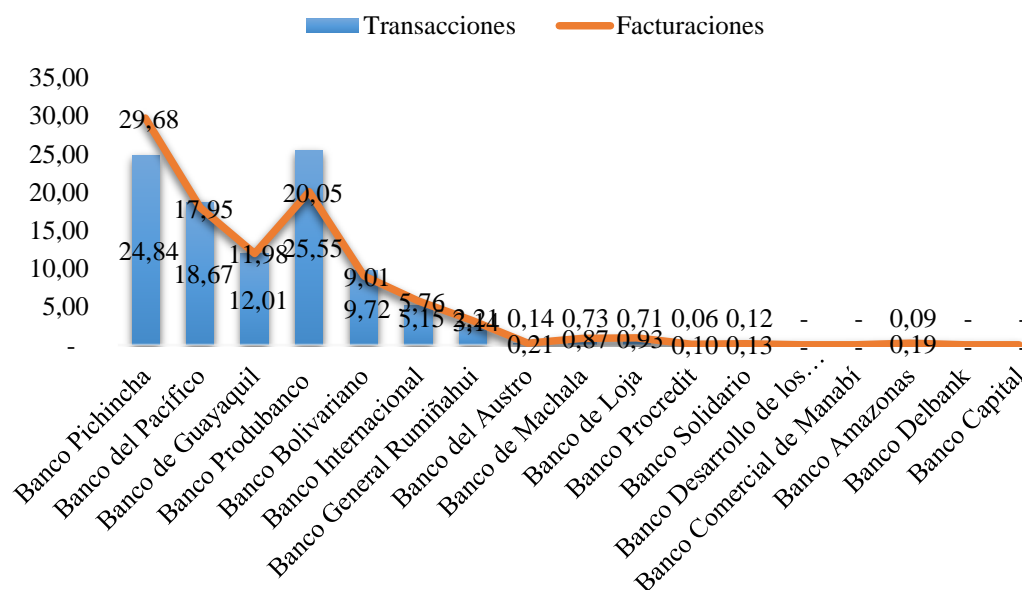
*Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2019*

<b>Bancos Privados</b>	<b>Transacciones</b>		<b>Facturaciones</b>	
	2019	Variación	2019	Variación
Banco Pichincha	1.765.471,00	24,84	70.680.888,00	29,68
Banco del Pacífico	1.326.969,00	18,67	42.755.184,00	17,95
Banco de Guayaquil	853.469,00	12,01	28.528.863,00	11,98
Banco Produbanco	1.816.339,00	25,55	47.739.520,00	20,05
Banco Bolivariano	690.937,00	9,72	21.452.702,00	9,01
Banco Internacional	366.146,00	5,15	13.717.157,00	5,76
Banco General Rumiñahui	157.358,00	2,21	7.473.874,00	3,14
Banco del Austro	10.202,00	0,14	494.999,38	0,21
Banco de Machala	51.557,00	0,73	2.068.702,25	0,87
Banco de Loja	50.367,00	0,71	2.213.678,25	0,93
Banco Procredit	4.570,00	0,06	243.351,16	0,10
Banco Solidario	8.535,00	0,12	305.445,00	0,13
Banco Desarrollo de los Pueblos	-	-	-	-
Banco Comercial de Manabí	-	-	-	-
Banco Amazonas	6.665,00	0,09	458.648,81	0,19
Banco Delbank	-	-	-	-
Banco Capital	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>7.108.585,00</b>	<b>100,00</b>	<b>238.133.013</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** Resultados obtenidos por la Superintendencia de Bancos 2019

**Figura 7**

*Grafica comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2019*



La información adquirida de la Superintendencia de Bancos (SB, 2019) da a conocer que uno de los bancos que se encuentra en primer lugar entre transacciones y facturaciones es Produbanco que cuenta con \$1.816.339,00 transacciones equivalentes a 25,55% pero en facturaciones \$47.739.520,00 y 20,05%, con esto quiere decir que los resultados expuestos se deben a una estrategia de crecimiento basada en la implementación del smith transaccional donde se contribuyó al fortalecimiento de las alianzas estratégicas y el notable aumento de un 83.10% de los puntos de atención Pago ágil, que pasaron de 3,953 a finales del 2018 a 7,238 en el 2019. En cuanto a la operación de los cajeros automáticos con marca Servipagos conectados con BANRED, continuó consolidándose en propósito de descongestionar las filas en las agencias. (Produbanco, 2019, pág. 43). De modo que en el 2019 cerró con 66 agencias y 7.238 puntos pago ágil.

Por otra parte él (Banco del Pichincha, 2019) se mantuvo en el segundo lugar generando un total de \$1.765.471,00 transacciones equivalentes a 24,84%, Es decir obtuvo un crecimiento de 50% en adopción digital y un crecimiento transaccional de 72% en comparación con 2018. (págs. 55). Y eso por ello que se trabajó en el desarrollo de una nueva aplicación móvil en el centro digital, sin dependencia de un proveedor externo, lo que genera una mayor agilidad en los diferentes tipos de canales para realizar las transacciones y una de ellas son; banca web, banca móvil, banca telefónica, agencias y la aplicación “Deuna”. Adicional las facturaciones estuvieron

en 70.680.888,00 con un crecimiento del 29,68% por tal razón dicho incremento se debe a los (CNB) que renovaron su tecnología, cambiando sus antiguos POS por equipos vanguardistas con tecnología 3G, pantalla táctil, cámara frontal y trasera, lector contacless, wifi, entre otras funcionalidades; también hubo un aumento de nuevos y mayores cupos para que puedan atender más transacciones.

Los CNB se convirtieron en el soporte de la estrategia de migración transaccional del Banco con 8.398 unidades y una participación del 31,48% y en cajeros automáticos un total de 1.192 ATM, manteniéndose con una participación en oficinas un 68% y en otro sitio 32%, estos resultados corresponden a que tienen como objetivo mantener la presencia y cobertura a nivel nacional, así como agencias inteligentes auto gestionables que pasen por la adquisición de equipos de alta tecnología para realizar depósitos en efectivo y cheque, dar vuelto en monedas y retiros por parte del (Banco del Pichincha, 2019, pág. 55).

Ahora bien el (Banco del Pacifico, 2019 ) desplego una estrategia multicanal poniendo a disposición de clientes y usuarios, múltiples maneras de acceder a sus productos y servicios: agencias, cajeros automáticos, banca telefónica, banca internet, banca móvil, banca celular, aplicaciones, redes sociales y corresponsales no bancarios. (págs. 54). De tal manera que el banco del Pacifico, cuentan con 2.3 millones de clientes de los cuales el \$1.326.969,00 representan transacciones monetarias realizadas con una participación del 18,67% y es debido a que en el año 2019, se rediseño el canal banca virtual intermático que cuenta con una mejor experiencia para el cliente y es por ello que a través de su banca electrónica pueden realizar pagos de servicios a empresas públicas y privadas, consultas de saldos, millas disponibles, movimientos, estados de cuenta, realizar avances de efectivo, transferencias hacia otros bancos nacionales e internacionales y envíos de dinero a través de la orden de pago móvil, además realizar inversiones o solicitar ahorros programados.

Por consiguiente en facturaciones \$42.755.184,00, es decir estos resultados se deben al incremento de 12.109 unidades en CNB y cajeros automáticos un total de 867 ATM ubicados a nivel nacional, dentro de los cuales existen cajeros multifunción donde se obtuvo un importante crecimiento del 17,95% en lo que respecta a las facturaciones según los datos emitidos por la Superintendencia de Bancos (SB, 2019).



La confianza de los clientes hacia él (Banco de Guayaquil , 2019 )ha sido determinante y un diferencial frente a anteriores crisis económicas. Prueba de ello y según la (SB, 2019) las transacciones fueron de \$853.469,00 equivalentes al 12,01% lo que representa valores positivos en inversión en tecnología donde se invirtió US\$ 9.0 millones para garantizar un mejor servicio, además en facturaciones fueron \$28.528.863,00 con 11,98%.

En vista de estos resultados se puede evidenciar que viene trabajando en relación a la inclusión financiera a través del desarrollo de productos y servicios, accesibilidad a través de la tecnología y de los Bancos del Barrio en la red de corresponsales no bancarios (CNB) y adicional a ello educación financiera a niños, jóvenes y adultos con capacitación y talleres específicos. En el 2019 se cerró con 7.150 Bancos del Barrio y se ha establecido como objetivo llegar a los 10.000 en 2020. (SB, 2019, pág. 44).

Hay que mencionar también que para el 2019 hay entidades financieras que no tienen una mayor participación en el mercado y es por ello que solo llegan a tener el 1% en comparación con otros bancos, por lo que se refiere a el banco del Austro con 0,14% en transacciones y facturaciones el 0,21%, el Banco Procredit con 0,06 en transacciones y facturaciones un 0,10%, el Solidario en transacciones 0,12% y facturaciones 0,13% y para culminar el Banco Amazonas con 0,09% en transacciones y facturaciones un 0,19% según datos de la Superintendencia de Bancos (SB, 2019). En cuanto a esta información y la de Marco Antonio Rodríguez vicepresidente ejecutivo de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador La (Asobanca , 2022) se puede derivar que el Ecuador es un país con importantes retos en materia de inclusión financiera. De allí radica las reformas normativas que faciliten el acceso a servicios financieros son una tarea urgente, impostergable.

Entonces Si se quiere resultados diferentes a los que se ha venido obteniendo en bancarización y acceso a servicios financieros, se debe emprender acciones diferentes a las que se ha venido aplicando. Las herramientas tecnológicas están allí, la voluntad del sistema financiero de usar esas herramientas también. ¿Qué hace falta? Entre otras cosas, reformas normativas que acompañen a la innovación en el sector bancario y no que la entorpezcan. La implementación de la cultura del consumer centricity en el desarrollo normativo es una tarea pendiente y quizá nunca discutida.

**11.1.3. Participación de las transacciones y facturaciones de las tarjetas de débito por emisor en el año 2020**

**Tabla 5**

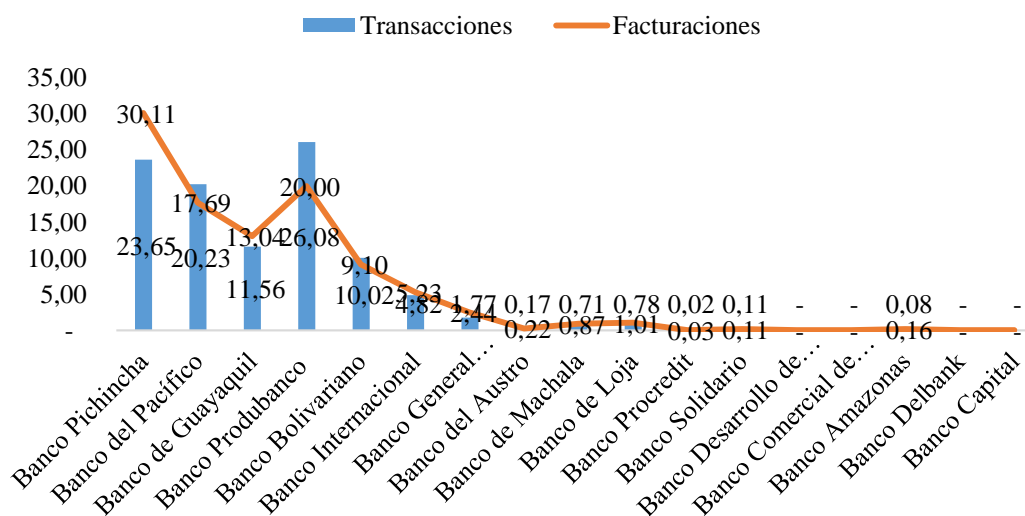
*Tabla comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2020*

Bancos Privados	Transacciones		Facturaciones	
	2020	Variación	2020	Variación
Banco Produbanco	1.926.221,00	26,08	51.842.829,00	20,00
Banco Pichincha	1.746.495,00	23,65	78.070.184,00	30,11
Banco del Pacífico	1.493.629,00	20,23	45.856.292,00	17,69
Banco de Guayaquil	853.729,00	11,56	33.799.328,00	13,04
Banco Bolivariano	740.333,00	10,02	23.592.880,00	9,10
Banco Internacional	355.824,00	4,82	13.551.276,00	5,23
Banco General Rumiñahui	130.880,00	1,77	6.314.356,50	2,44
Banco del Austro	12.537,00	0,17	567.375,13	0,22
Banco de Machala	52.723,00	0,71	2.267.845,25	0,87
Banco de Loja	57.785,00	0,78	2.616.228,00	1,01
Banco Procredit	1.339,00	0,02	68.475,25	0,03
Banco Solidario	7.756,00	0,11	297.314,63	0,11
Banco Desarrollo de los Pueblos	-	-	-	-
Banco Comercial de Manabí	-	-	-	-
Banco Amazonas	5.677,00	0,08	421.456,28	0,16
Banco Delbank	-	-	-	-
Banco Capital	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>7.384.928,00</b>	<b>100,00</b>	<b>259.265.840,03</b>	<b>100,00</b>

**Nota:** Resultados obtenidos por la Superintendencia de Bancos

**Figura 8**

*Grafica comparativa de las transacciones y facturaciones de consumo totales del 2020*



En la revista de (Benavides & Vladimir , 2020) muestra que; la realidad del 2020 fue distinta para la banca privada del Ecuador y por tal motivo causo un giro de 360° grados para la sociedad y debido a la emergencia sanitaria mundial por el Covid-19 que generó una pandemia masiva a niveles globales. (págs. 03). De tal manera que el diario él (Universo , 2021) informo que debido al confinamiento se ha consolidado el uso de medios de pago electrónicos, especialmente transferencias y uso de POS (puntos de venta que aceptan tarjetas) y botones de pago, según un estudio realizado por el Banco Central del Ecuador (BCE). Entre mayo y septiembre del 2020 hubo un incremento de transacciones electrónicas de 35%.

En otras palabras se puede decir que la banca privada del Ecuador forma parte fundamental en la nueva era de pagar con tarjetas de débito de manera física y virtual, con esto quiero decir que los resultados estadísticos obtenidos de la Superintendencia de Bancos (SB, 2020) se evidenció las desventajas del dinero físico, por lo que las personas y empresas están migrando hacia medios de pago digitales. Tal es el caso de Produbanco que generó transacciones de \$ 1.926.221,00 con el 26,08% y en facturaciones el \$51.842.829,00 con 20,00%, esto significa que los valores se deben a una estrategia que impulso a la red complementaria de servicios Pago Ágil. Donde se implementó y fortaleció alianzas estratégicas con clientes empresariales cuya conexión al switch transaccional de serví pagos hizo posible que la recaudación de los distintos servicios se extienda en todo el territorio ecuatoriano y que se disminuyera la dependencia de los ingresos de Externalización de Servicios S.A. En lo que se

refiere a facturaciones en cuanto a las transacciones. Dicha información obtenida de (Produbanco, 2020, pág. 40) en su publicación memoria anual financiero. En cambio el (Banco Pichincha, 2020) tuvo en transacciones \$1.746.495,00 con una equivalencia del 23,23% y en facturaciones \$78.070.184,00 creció un 30,11%, entonces estos resultados reflejan el crecimiento que han tenido en los cajeros automáticos, los corresponsales no bancarios (CNB) y los puntos de venta (POS).

En conclusión se tuvo la oportunidad de impulsar todos los canales electrónicos en medio de una pandemia, con el fin de convertirse en el banco preferido por los ecuatorianos, adicional a ello tiene métodos de seguridad robustos que generan confianza. Debido a la coyuntura por la pandemia, se reactivaron 1.613 clientes, potenciando de esta manera el uso de la banca electrónica y la disminución en el giro de cheques, así como de pagos en efectivo. Se apoyó a tres ONG con pagos a través de ATM, con el servicio Bono Migrante, pues estas organizaciones recibieron fondos internacionales para apoyar a los migrantes vulnerables. Se lanzó el nuevo producto de inversiones para banca privada denominado Bienestar Futuro y el proyecto de micro cobros con ventanilla ARCA y de recaudación de contrapartidas por CNB. Este año se lanzó también el Depósito Digital desde la app de cash management, servicio para el segmento de empresas. Por otro lado, se aprobó el proyecto de ajuste de transferencias locales e internacionales, con una inversión importante para la optimización de todo el ecosistema de transferencias de acuerdo con el informe anual y memoria de sostenibilidad del (Banco Pichincha, 2020, pág. 69).

El banco del Pacifico presento en la transacciones un monto de \$1.493.629,00 que equivale a 20,23% en cambio en facturaciones \$45.856.292,00 con una disminución del 17,69% por medio de la información de la Superintendencia de Bancos (SB, 2020) y de la rendición de cuentas del (Banco del Pacifico, 2020), se mencionó que los principales resultados de la entidad fue el plan de transformación digital de la institución bancaria en un contexto de pandemia, con el objetivo de dar la mejor experiencia al cliente. Es decir para ubicarse en el tercer puesto con más transacciones realizadas se debe a la creación de cajeros automáticos con la red plus y xplus más grande a nivel nacional, también cuentan con una banca electrónica, corresponsales no bancarios (CNB) llamado “ Banco Banco”, también el uso de puntos de ventas permitiendo la realización de facturaciones. En definitiva existe otro punto importante y es la realización de capacitaciones directamente a 1.754 niños, 343

jóvenes y 5.111 a personas de diferentes segmentos como; emprendedores, profesores, universitarios, empresas privadas, públicas, fundaciones y ONG, proveedores, clientes y público general a través de herramientas digitales, tal es el caso de talleres webinar de educación financiera, talleres presenciales, charlas en vivo a través de redes sociales, herramientas digitales y talleres e-learning y al mismo tiempo ejecutaron más de 60 talleres virtuales webinar para niños en: Guayaquil, Quito, Manta, Cuenca, Galápagos, Salinas y Milagro. (Banco del Pacífico , 2020, págs. 30,32).

Así mismo el (Banco de Guayaquil, 2020) en el caso de las transacciones se posiciono en cuarto lugar dando como resultado un monto de \$853.729,00 con 11,56% de participación en el mercado y en la facturaciones fue de \$33.799.328,00 con una magnitud del 13,04%. Estos resultados dan a entender que las facturaciones tuvieron un crecimiento y se debe que los corresponsales no bancarios (CNB), ha sido clave en la atención a los clientes durante la pandemia, por su cercanía a los domicilios y por continuar como pequeños comercios de atención a necesidades básicas. También son esenciales para las operaciones y servicios financieros, especialmente de aquellos clientes que no pueden desplazarse. En general el número de bancos del barrio ha seguido creciendo, en un 29% en el año; y en el 2020 alcanzaron los 9,259 puntos. Y lo que respecta a cajeros automáticos exactamente para dicha fecha se encontraban habilitados 1.105.

Dicho de esta manera los bancos antes mencionados son los que tienen más participación en el mercado financiero debido a su compromiso con la colectividad y a una buena inclusión financiera, dichas operaciones tanto en transacciones y facturaciones son movimientos realizados con la tarjeta de débito que brinda realizar pagos y compras de manera nacional o internacional. En consecuencia no todos los bancos presentan los mismo valores y participación en el mercado pero de igual manera no dejan de ser importantes como por ejemplo; el Banco Internacional con \$355.824,00 transacciones monetarias y 4,82% y facturaciones \$13.551.276,00 con 5,13% de canalización, el Banco General Rumiñahui en transacciones \$130.880,00 y una participación del 1,77% en cambio en facturaciones \$6.314.356,50 con 2,44%, para el Banco del Austro presento en transacciones \$12.537,00 con un 0,17% y a su vez las facturaciones \$567.375,13 y un 0,22%. Los que se encuentran a la par el Banco de Machala y Banco de Loja con \$52.723,00 y 57.785,00 por lo tanto una participación del 0,71% y 0,78% en transacciones, ahora en facturaciones \$2.267.845,25 y

\$2.616.228,00 generando un porcentaje de 0,87% y 1,01%. Todavía cabe señalar el Banco Procredit tiene en transacciones \$1.339,00 y 0,02% y a su vez en facturaciones \$68.475,25 con 0,03% y por último el Banco Solidario con \$7.756,00 transacciones y 0,11% pero en facturaciones \$297.314,63 manteniéndose en un 0,11%.

Analizando el contexto antes mencionado se pudo evidenciar que las facturaciones son mayores que las transacciones, es decir en un pequeño contraste los usuarios utilizan más los medios de pagos electrónicos físico que vienen siendo los corresponsales no bancarios (CNB), los cajeros automáticos y los puntos de ventas (POS). Y esto se debe a que cada vez las entidades bancarias están implementando más equipos a nivel nacional para el beneficio de la colectividad.

## 11.2. Análisis comparativo de la emisión de las tarjetas de débito por la banca privada a nivel nacional

**Tabla 6**

*Tabla comparativa de las tarjetas de débito por emisor del 2018 al 2020*

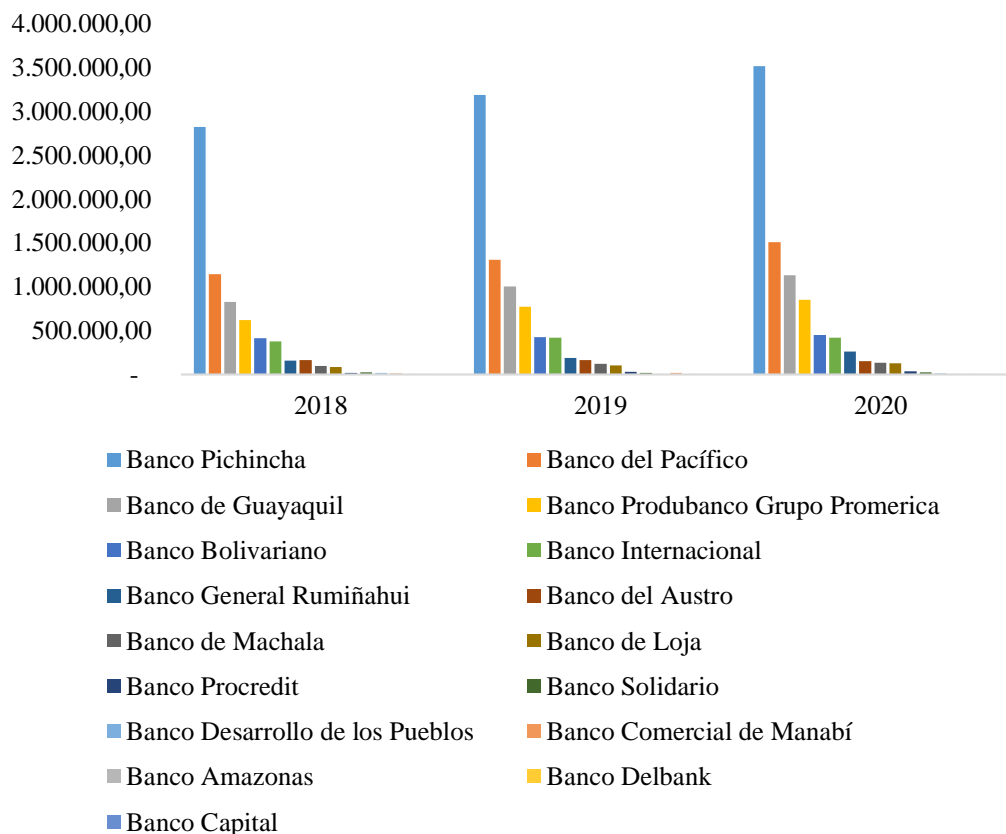
Número de tarjetas por emisor	2018	%	2019	%	2020	%
Banco Pichincha	2.818.845,00	41,63	3.183.597,00	41,05	3.512.228,00	40,78
Banco del Pacífico	1.141.959,00	16,86	1.304.939,00	16,83	1.506.532,00	17,49
Banco de Guayaquil	827.226,00	12,22	999.945,00	12,89	1.128.218,00	13,10
Banco Produbanco	619.090,00	9,14	771.097,00	9,94	851.280,00	9,88
Banco Bolivariano	411.154,00	6,07	424.266,00	5,47	448.201,00	5,20
Banco Internacional	377.544,00	5,58	420.052,00	5,42	421.106,00	4,89
Banco General	157.953,00	2,33	189.353,00	2,44	258.522,00	3,00
Rumiñahui						
Banco del Austro	161.341,00	2,38	160.793,00	2,07	150.741,00	1,75
Banco de Machala	97.539,00	1,44	118.690,00	1,53	131.656,00	1,53
Banco de Loja	84.917,00	1,25	103.762,00	1,34	125.704,00	1,46
Banco Procredit	17.111,00	0,25	28.038,00	0,36	34.493,00	0,40
Banco Solidario	23.332,00	0,34	19.372,00	0,25	23.857,00	0,28
Banco Desarrollo de los Pueblos	14.764,00	0,22	7.372,00	0,10	10.962,00	0,13
Banco Comercial de Manabí	11.463,00	0,17	15.996,00	0,21	4.984,00	0,06
Banco Amazonas	1.839,00	0,03	5.279,00	0,07	1.809,00	0,02
Banco Delbank	5.123,00	0,08	2.818,00	0,04	3.172,00	0,04
Banco Capital	-	-	0	-	-	-

<b>Total</b>	6.771.200,00	100,00	7.755.369,00	100,00	8.613.465,00	100,00
--------------	--------------	--------	--------------	--------	--------------	--------

**Nota:** Resultados obtenidos por la Superintendencia de Bancos

**Figura 9**

*Grafica comparativa de los emisores de la tarjeta de débito del 2018 al 2020*



Las tarjetas de débito han tenido una participación importante en la banca privada, este es el caso del Banco del Pichincha donde ha sido uno de los pioneros en el mercado financiero, y es así que para el año 2018 se registró 2.818.845,00 esto es, un crecimiento del 41,63%, en cambio en el 2019 fue 3.183.597,00 que equivale a 41,05%, mientras que para el año 2020 se emitió, 3.512.228,00 con 40,78%. De acuerdo con los datos expuestos, la tendencia con la tarjeta de débito se mantiene desde el 2018 y a pesar de la pandemia los ciudadanos confían más en los medios de pago electrónicos. Dichos datos son extraídos de la Superintendencia de Bancos (SB, 2020). Entonces en el segundo lugar está el Banco del Pacífico con 1.141.959,00 tarjetas emitidas equivalente a 16,86% para el 2018, por consiguiente en el 2019 se estableció 1.304.939,00 emisiones con 16,83% y para culminar en el 2020 se registró 1.506.532,00 tarjetas de débito con un resultado final de participación del 17,49%. Ahora en tercer lugar está en Banco de Guayaquil que en el 2018 entregó a sus clientes

827.226,00 unidades con un porcentaje de 12,22%, para el 2019 se entregó 999.945,00 equivalentes al 12,89%, de igual modo en el 2020 hubo un incremento de 1.128.218,00 tarjetas MasterCard débito entregadas con una variación del 13,10%.

De lo anteriormente expuesto se puede deducir que dentro del periodo 2018-2020, el año que emitieron más tarjetas fue el 2020, si bien es cierto que para ese año la economía ecuatoriana se vio muy afectada con la pandemia del SARS-CoV-2. Según el gobierno central, Ecuador registró pérdidas económicas por más de 6.400 millones de dólares entre marzo y mayo a causa de los efectos del COVID-19. Por otro lado, la banca ecuatoriana pese a su buen desenvolvimiento durante la pandemia tuvo resultados positivos, y es por ello que ante el miedo de no contagiarse con el dinero en efectivo optó por utilizar los medios de pagos electrónicos principalmente la tarjeta de débito, que brinda el beneficio de utilizar su propio dinero sin necesidad de endeudarse (El Universo , 2020 ). Es así que para ese momento los bancos que tuvieron más participación en el mercado fue el Pichincha, Pacífico y el Banco de Guayaquil.

Ante estos resultados se debe a que el (Banco del Pichincha , 2022) ofrece tres tipos de tarjetas de débito, una de ellas es tarjeta de débito internacional lo cual tiene la habilitación para diferentes tipos de segmentos en masivo, personal, transaccional y consumo. Debido a esto los número de transacciones diarias por tipo de canal son: compras: 9 transacciones, hasta el cupo máximo del producto. ATM: 9 transacciones para retiro en cajeros Pichincha, o 3 en cajeros BANRED, hasta el cupo máximo del producto, corresponsales no bancarios (CNB): 3 transacciones, hasta el cupo máximo del producto e internet: 10 transacciones, hasta el cupo máximo del producto. En cambio la tarjeta de débito preferente permite realizar compras, transacciones en cajeros automáticos, kioscos, corresponsales no bancarios mi vecino y activación de canales electrónicos.

Mientras que el (Banco del Pacífico , 2022) indica que ellos ofrecen a su distinguida clientela productos y servicios que son aceptados en más de 28 millones de comercios en Ecuador y alrededor del mundo, ya que ahora también se puede hacer compras en internet. La compra se debitará del saldo disponible de la cuenta corriente/ahorros pagando solamente lo que se consume, sin recargos adicionales. Es necesario resaltar que la tarjeta PacifiCard cuenta con una tecnología sin contacto que



permite realizar compras de forma rápida y segura en cualquier establecimiento a nivel nacional e internacional. Cuenta además con MasterCard Secure Code para compras en internet, volviendo más segura la transacción.

Por último el (Banco de Guayaquil , 2022) ofrece diferentes tipos de tarjetas de débito afiliadas a la red MasterCard, como Avanti, Evolution y clásica. De tal manera que se adapta al estilo de vida de cada cliente. Además se puede disfrutar de los beneficios y servicios y adicional a ello se puede disfrutar de los seguros en muerte accidental y asistencia de viaje.

Asimismo como hay entidades que dieron de notar en el periodo antes mencionado también se encuentran los bancos con poca emisión de tarjetas y así lo afirma la Superintendencia de Bancos (SB, 2018 - 2020 ). De donde se infiere que, Produbanco con 619.090,00 y 9,14% en el 2018 al 2020 termina con 851.280,00, el Banco Bolivariano presento 411.154,00 con 6,07% y en el 2020 448.201,00 creció un 5,20%, el Banco General Rumiñahui (BGR) en el 2018 cerró 157.953,00 con 2,33% al 2020 finalizó 258.522,00 con 3,00%, el Banco de Loja en 2018 finiquito con 1,25% y al 2020 terminó 1,46%. Mientras que para el Banco Solidario en 2018 con 23.332,00 y 0,34 y 2020 con 23.857,00 y se redujo a 0,28%.

Por lo tanto los Bancos como el de Manabí, Amazonas y Delbank, fueron los que tuvieron menos emisiones de tarjeta quedando en último lugar y con una participación menor al 1% según la información estadística de la Superintendencia de Bancos. (SB, 2018 - 2020 ). Estos resultados de los últimos bancos nombrados se deben a la falta de inclusión financiera y así lo determina el índice Global Findex, publicado en la página web. (Perspectiva Económica, 2022), en donde explica que el país, cinco de cada diez ecuatorianos todavía no está dentro del sistema financiero formal, es decir que aquello que a unos nos resulta tan normal como tener una cuenta de ahorros y usarla desde el celular, para otros ecuatorianos es toda una novedad.

Adicional a ello la falta de acceso a los servicios financieros del sector formal refuerza las condiciones de vulnerabilidad de la población de menores ingresos, señala el informe de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) presentado en 2020 por el Banco Central del Ecuador (BCE). Al menos tres grandes problemas se alimentan en torno a la exclusión financiera.

### **11.3. Uso de las tarjetas de débito frente a otros medios alternativos de pago existentes en Ecuador, según la opinión de los expertos del sector financiero para identificar las ventajas y desventajas**

El último objetivo que tiene esta investigación es explorar las opiniones de expertos financieros, en el tema relacionado con el uso de las tarjetas de débito frente a otros medios alternativos de pago, lo cual constituye un punto de vista importante para conocer las ventajas y desventajas que tiene la tarjeta de débito en el Ecuador, de tal manera se dan a conocer las opiniones de los expertos:

**En un Seminario Internacional de Bancos Centrales invitados por el Banco Central del Ecuador (BCE, 2012)** donde representantes de bancos centranles de México, Uruguay, Pakistán, India, entre otros países, compartieron sus experiencias en el Seminario internacional de Bancos centrales: Sistemas de Pagos e Inclusión Financiera. Es decir Pedro Delgado, Presidente del Banco Central del Ecuador BCE, para esos momentos dio un discurso inaugural y habló sobre la importancia de los nuevos servicios de banca móvil que se están implementando en el país. Aseguró que su función es clave para la inclusión de nuevos usuarios para el sector bancario. Adicional a ello el presidente del Banco Central de México López- Moctezuma, en su ponencia señaló que la implementación de la banca móvil contribuye al ingreso de nuevos usuarios al Sistema bancario de esa Nación. Además, señaló la importancia de invertir en Sistemas Seguros para reducir la posibilidad de fraudes y la educación de la ciudadanía para lograr un “uso eficiente de estas herramientas electrónicas”. Mientras que Rosa Matilde Guerrero, experta en mercados financieros, explicó que los bancos centranles son claves en el proceso de inclusión financiera.

**El Gerente General del Banco del Pacífico (Miguel Carrillo, 2014)** indica que el Ecuador es un mercado que ha crecido a muy buen ritmo. Sin embargo, nuevas normativas de los organismos de control han desincentivado los crecimientos de los bancos emisores en lo relacionado a tarjetas de crédito, sobre todo en la necesidad de cubrir segmentos de mercado de un perfil crediticio un poco más bajo pero que podría generar un mayor volumen. Por el lado de nuevos mecanismos de pago, como las tarjetas prepagadas y las de débito, entiendo que es por donde los emisores pueden apuntar a interesantes crecimientos, ya que no se manejan las afectaciones de crédito y podría incentivarse el uso de estos productos en los usuarios financieros. Todavía

hay mucho camino por recorrer en la bancarización de los ecuatorianos, ya que aún existe mucha informalidad en el mercado crediticio. Poco a poco se están incluyendo a más ecuatorianos en el sistema financiero.

El Gerente General del Banco del Pacifico (Miguel Carrillo, 2014) también se refirió a que se está tratando de cambiar la idea de que la tarjeta de débito que es una tarjeta para hacer retiros en cajeros. Hace tres años, la penetración en el punto de venta era menor al 1%. Hoy, el 8% del volumen que se mueve con las tarjetas de débito corresponde a consumos en los puntos de venta, manteniendo un crecimiento de más del 20% anual y con una clara tendencia al alza. Por esta razón una de las competencias es vencer el efectivo, y justo bajo esa premisa los pagos electrónicos han encontrado su desarrollo en el país. Los organismos de control, están apoyando la implementación de una cultura de educación financiera basada en el buen uso del dinero y de las herramientas que se pueden utilizar para controlarlo. Adicionalmente, se está educando en temas de sobreendeudamiento y de conocimiento de los derechos que tienen los ciudadanos como usuarios financieros. Para finalizar el Gerente General. (Miguel Carrillo, 2014), del Banco del Pacifico, manifiesta que los tarjetahabientes como los comercios necesitan cerrar el ecosistema de pagos a través de soluciones que cumplan con las características antes señaladas, y cada vez hay más tarjetas y comercios que interactúan entre sí.

**El Economista Diego Martínez y Gerente General del Banco Central del Ecuador** (BCE, 2016 ), incentiva las transacciones económicas y pretende incrementar la demanda a través del uso de medios electrónicos de pago como dinero electrónico y tarjetas de débito y crédito. En cuanto a incentivos, se plantea que si un ciudadano paga sus consumos con medios de pago electrónicos, el SRI les devolverá 2 puntos del IVA pagado en transacciones con dinero electrónico y 1 punto del IVA pagado en transacciones con tarjeta de débito o crédito. Además también señaló que una de las ventajas del uso de medios electrónicos es la rapidez.

Adicional a ello agregó que en otros países se ha dejado de utilizar el efectivo por seguridad, porque previene el lavado de activos y aseguró que "básicamente se busca que las transacciones sean mucho más rápidas", precisó. El economista además, se refirió a los altos costos del uso de dinero en efectivo mencionando que: "A los ecuatorianos a través del (BCE, 2016 ) cuesta aproximadamente entre 8 y 9 millones

de dólares al año por el cambio de billetes viejos. Los dólares se dañan, el papel moneda se deteriora y nos toca recolectarlos y cambiarlos en EEUU. Esto no sería necesario con dinero electrónico", reiteró. Sobre el respaldo de dinero electrónico, la autoridad del (BCE, 2016 ) aseguró que este está 100% respaldado en los dólares que tenga cada persona. Si el ciudadano decide cargar 10 dólares en dinero electrónico, va a tener 10 dólares en su cuenta.

Respecto al pronunciamiento de la Asociación de Bancos Privados (Asobanca) de masificar el uso de dinero electrónico, Diego Martínez manifestó: "se está conversando con las entidades del sistema financiero para verificar la posibilidad de que sean administradores de este sistema y además brinden, directamente, servicios a través de sus cuentas bancarias a la ciudadanía. "Ahora es el momento de darle un nuevo estímulo a los medios electrónicos". Por lo tanto el incentivo de devolución de IVA en consumo con tarjetas de débito y crédito ha sido propuesto por las entidades del sector financiero.

**El Vicepresidente de negocios Ignacio Maldonado del (Banco del Pichincha , 2020)** da a conocer en su página oficial que la pandemia del Covid-19 empezó en febrero de 2020 en Ecuador y desde ese momento ha cambiado drásticamente la vida. Muchas de las costumbres y rutinas que se tenía tuvieron que adaptarse al distanciamiento social y a la nueva normalidad. La forma en la se compra y utiliza los medios de pago también se transformó. Entonces el dinero en efectivo fue el gran protagonista durante los primeros tres meses de la pandemia. Según el Banco Central del Ecuador (BCE) y el Sistema de la Reserva Federal de Estados Unidos, se detectó un incremento en la demanda de billetes y monedas, no solo en el país sino a nivel mundial.

Sin embargo, a partir de mayo y con un mejor conocimiento de la naturaleza de esta pandemia, se reconoció al efectivo como un posible foco de infección, así que se percibió como poco idóneo por cuestiones de bioseguridad. Se empezó a desinfectar hasta los billetes. Dicho de esta manera el uso del dinero en efectivo dio paso a otros medios que no requieren contacto físico. El pago con tarjetas de crédito y débito y los canales electrónicos fueron alternativas que facilitaron las transacciones en época de distanciamiento social. De esta manera se comprendió que el manejo del dinero en efectivo representaba un riesgo para la salud, y por eso las tarjetas de crédito y débito

así como los canales electrónicos, Banca web y Banca móvil, se convirtieron en grandes aliados para mitigar el riesgo de contagio.

Asimismo él (Banco del Pichincha , 2020) explica que las tarjetas de débito son relativamente nuevas, a partir de mayo de 2020, su uso se incrementó un 32% en relación a 2019, según datos aportados por Verónica Artola, Gerente General del Banco Central del Ecuador (BCE), en el marco del webinar, “Consumo masivo y medios de pago en época de COVID”, que organizó la revista la clave y en el que participó Ignacio Maldonado, vicepresidente de Negocios de Banco Pichincha.

En conclusión el confinamiento dejó que los canales electrónicos se convirtieran, también, en los mejores aliados de los ciudadanos. Las compras en plataformas de ecommerce, apps y otros canales como redes sociales o sistemas de mensajería. Entre abril y septiembre, comentó Artola, las transacciones a través del sistema de pagos interbancarios creció un 35% en relación con el 2019. En total, durante ese periodo, se realizaron 4 millones de operaciones por canales electrónicos. Además en los hogares se priorizó las compras de primera necesidad, como la canasta básica y el pago de servicios directamente vinculados con la calidad de vida. Esto provocó que el valor por transacción no haya aumentado; pero, sí el número de transacciones según él (Banco del Pichincha , 2020).

**El Magister Guillermo Enrique Avellán Solines Gerente General del Banco Central del Ecuador (BCE, 2021)** da a conocer que los medios de pago son activos que utilizan los agentes económicos para cumplir con obligaciones derivadas de una transacción. Existen medios de pago físicos, como el dinero en efectivo y los cheques, y medios de pago electrónicos, como las transferencias por medios electrónicos o digitales, las tarjetas de crédito y débito y otros de similar naturaleza. A nivel mundial, las políticas se encaminan a la reducción del uso de efectivo y al desarrollo de los medios de pago electrónicos, considerando que estos últimos ofrecen mayor eficiencia, seguridad, trazabilidad, menores costos y seguridad en relación con los medios de pago físicos. Sin embargo, el cumplimiento de estos objetivos dependerá de las preferencias de los individuos y niveles de acceso de las personas a los productos y servicios financieros en el país. Así como de las características socioeconómicas de los hogares.

El Magister Guillermo también manifiesta que la población ecuatoriana ha sido altamente demandante de dinero en efectivo: los billetes y monedas en circulación representaron en 2019 alrededor del 25 % de la liquidez total del país. De esta manera, al ser una economía dolarizada, el Banco Central del Ecuador (BCE, 2021, pág. 03) debe gestionar la provisión de dinero físico de forma adecuada (importación y exportación de dólares) para cubrir la demanda de dinero en efectivo acorde a las preferencias de los agentes y al crecimiento progresivo de la liquidez de la economía nacional. Esto a su vez resulta en una presión sobre las reservas internacionales, ya que el BCE acude a sus cuentas en el exterior para realizar los respectivos retiros que permiten cubrir esta cadena de demandas de efectivo. Por su parte, en lo que respecta a los medios de pago electrónicos, han presentado una gran acogida por los agentes económicos en Ecuador. A través de estos, se canalizó un monto equivalente al 1.2 veces el PIB del país en el 2019, mientras que en el 2010 representaban apenas 0.46 veces el PIB. El principal medio de pago electrónico en el país es el Sistema de Pagos Interbancarios (SPI).

Por lo tanto, para impulsar el uso de medios de pago alternativos al efectivo en beneficio del país y para un correcto diseño e implementación de políticas, es fundamental el conocimiento de los determinantes microeconómicos que influyen sobre el uso de medios de pago electrónicos por parte de los agentes económicos en el Ecuador.

**Los expertos María Paulina Vela Zambrano, Iván Eduardo Velástegui y Catalina Pazos Chimbo**, miembros encargados de la Junta de Política Regulación Monetaria y Financiera expresaron en una entrevista realizada por el diario (El Comercio, 2021) que mediante la Resolución No. 672-2021-F, dispuso la eliminación de la tarifa por recibir dinero a través de transferencias electrónicas entre distintas entidades financieras. Ante la resolución de la Junta, los clientes debían pagar una tarifa de USD 0,22 centavos, incluidos impuestos, por recibir dinero mediante transferencias electrónicas entre diferentes instituciones financieras. De esta manera las transferencias electrónicas no tendrán ningún costo, lo que representará un ahorro para los ecuatorianos de más de USD 21 millones al año. Guillermo Avellán, gerente General del Banco Central del Ecuador, destacó que se trata de una buena noticia para los clientes del sistema financiero. Además, señaló que: “esta medida estará acompañada de reformas integrales, y de un programa de educación financiera por

parte del Banco Central, que impulsará el uso de las tarjetas de débito, crédito y con relación a otros medios de pagos electrónicos”.

Por lo cual se mencionan algunas ventajas y desventajas de las tarjetas de débito junto a otros medios de pago. Entonces la tarjeta de débito se trata de un producto financiero fácil de utilizar cuya función es opuesta a la de la tarjeta de crédito, pues con el débito pagas en el momento y no lo dejas para después, y así lo hace conocer (Samaniego, 2022).

### **Ventajas**

- Con la tarjeta de débito no se genera deudas con el banco, ya que el límite de crédito es el capital disponible que nosotros mismos depositamos.
- Se puede realizar pagos sin cargar efectivo y así no arriesga la plata.
- Se tiene un mejor control de los gastos, puesto que es nuestro dinero y no un préstamo del banco.
- Con algunas tarjetas de débito puedes acumular puntos al momento de comprar y obtener premios o entrar a concursos.

### **Desventajas**

- Esta tarjeta no es la más segura, es la que menos protección tiene en caso de un asalto o que la hayamos perdido.
- Algunas instituciones nos piden un saldo mínimo, ya que de no hacerlo, la cuenta puede ser cerrada.
- No es recomendable para emergencias, ya que el dinero utilizado sale desde la propia cuenta corriente y no podemos gastar más allá de lo que tengamos en ella.
- Comisiones de intermediación se tiene que contratar los servicios de alguna pasarela de pagos para poder procesar tarjetas de crédito y débito, y esos servicios tienen un coste en función de las cantidades que ingresen.

Los otros medios de pago, se dan a conocer sus ventajas y desventajas según (Romero, Tus Finanzas, 2022), donde se especifican las tarjetas de crédito, la billetera móvil y transacciones por internet – banca electrónica en los siguientes aspectos.

### **Ventajas**

- Son más seguras que el uso del efectivo.
- Permiten pagar por bienes o servicios de una forma inmediata o más rápida.
- Permiten un fácil control sobre las operaciones y gastos realizados.
- Se pueden utilizar para hacer compras por Internet.
- En algunos casos, ayudan a construir un historial crediticio.
- Permiten tener acceso a productos y servicios financieros.

### **Desventajas**

- Si no se conocen las medidas de seguridad y no se utilizan estos medios de pago con cautela, las personas pueden ser vulnerables a delitos financieros.
- Estos sistemas están bajo la observación de todo tipo de hackers. Los sistemas de protección se perfilan como algo fundamental al usar este tipo de medios de pago, por lo que es necesario que la gente conozca cómo proteger sus dispositivos.
- Si no se educa a los usuarios sobre el uso y ventajas de estos medios de pago, y si este tipo de métodos de pago son más complicados de usar que los ya existentes, las personas preferirán seguir utilizando medios de pago tradicionales.

De igual forma el (El Comercio , 2021) mencionó que esta medida facilitará el cumplimiento de tres objetivos: reducir el uso de efectivo que representa un alto costo para el país, ya que las especies monetarias deben ser importadas desde los Estados Unidos y distribuidas a nivel nacional, disminuir la probabilidad de contagios de covid-19 al minimizar el contacto con monedas y billetes y reducir los costos de movilidad de los ciudadanos e incrementar su productividad al impulsar el uso de medios de pagos electrónicos. En conclusión, esta resolución es un reflejo del trabajo coordinado entre los sectores público y privado. Igualmente demuestra el compromiso de ambos sectores para impulsar la adopción de medios de pagos electrónicos seguros y eficientes que benefician a la ciudadanía.



## 12. Conclusiones

- La información obtenida de los boletines estadísticos del Banco Central de Ecuador (BCE), Superintendencia de Bancos (SB) y la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca), fueron de gran importancia para identificar la evolución y crecimiento de la tarjeta de débito en el periodo 2018 – 2020, además las páginas web, tesis e informes permitieron sustentar el análisis.
- Se determina que en el 2020 las facturaciones aumentaron sus operaciones monetarias a \$259.265.840.03, lo que representa un 37,22%, a su vez en años anteriores entre el 2018 y 2019 fue del 4% de participación. Mientras que en las transacciones realizadas del 2018 fue del 27%, el 2019 36% y 2020 del 37%. Reflejando que el uso más demandado por los usuarios son las facturaciones al realizar las compras con tarjetas de débito en puntos de pagos; POS, CNB y ATM.
- Para el año 2018 la banca privada emitió un total 6.771.200 tarjetas de débito, en el 2019 7.755.369 pero en el 2020 se disparó a 8.613.465 tarjetas entregadas principalmente en las ciudades de Pichincha, Guayas y Azuay, dando a reflejar que los bancos que han tenido más emisión de tarjetas de débito son el Pichincha 3.512.228, Pacifico 1.506.532, Guayaquil 1.128.218 y Produbanco 851.280 siendo principalmente los pioneros en el mercado financiero.
- Los expertos financieros determinaron que existen medios de pago físicos como el dinero en efectivo y los cheques pero a la vez la población utiliza con frecuencia los medios de pago electrónicos que son las tarjetas de débito y crédito, tendiendo como ventaja realizar operaciones bancarias de manera online, además no están expuestos a recibir billetes falsos, ni a realizar largas colas en instituciones financieras manteniendo un control en las finanzas in embargo cabe recalcar que uno de las como desventaja más fuerte al utilizar este medio es estar expuesto al hackeo o robo de tarjetas, etc.

### 13. Recomendaciones

- Se recomienda investigar en fuentes bibliográficas principalmente que sean proporcionadas por el Banco Central del Ecuador (BCE), Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca) y Superintendencia de Bancos (SB) y a la vez leer con mucha cautela toda la información obtenida con el fin de sustentar todos los datos estadísticos.
- Seguir utilizando los medios de pago electrónicos como el POS, CNB y ATM, con el fin de que las entidades financieras incrementen más dispositivos en las ciudades que solo cuentan con el 1% de dispositivos y así lograr que los usuarios realicen transacciones y facturaciones al momento de realizar sus compras con la tarjeta de débito.
- A las entidades financieras se les recomienda seguir emitiendo tarjetas de débito para que los nuevos clientes puedan utilizar su propio dinero de acuerdo a sus requerimientos y necesidades y así seguir realizando compras de forma rápida y segura en cualquier establecimiento a nivel nacional e internacional.
- Los expertos recomiendan utilizar y hacer uso de los medios de pagos electrónicos principalmente con las tarjeta de débito y crédito, así como los canales electrónicos, Banca web y Banca móvil con el fin de mitigar el riesgo de contagio, evitar el lavado de activos y reducir el gasto por los billetes que se le tiene que comprar a Estados Unidos.

## 14. Bibliografía

- Abril, J. R., & Arroyo, J. (Octubre de 2020). *Dirección Nacional de Sistemas de Pago*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-3.pdf>
- Anónimo. (2 de Mayo de 2019). *La banca electrónica tiene más servicios*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/servicios-banca-electronica-digital-ecuador.html>
- Anónimo. (2022). *Conoce los medios de pago electrónico y aprende a utilizarlos adecuadamente*. Obtenido de Cuida tu futuro: <https://cuidatufuturo.com/team-view/medios-pago-electronico/#:~:text=Los%20medios%20de%20pago%20electr%C3%B3nico%20son%20mecanismos%20electr%C3%B3nicos%20o%20digitales,seguridad%20que%20brindan%20al%20usuario.>
- Anónimo. (Enero de 2022). *Educa Portal de educacion financiera*. Obtenido de ¿Qué es un Cajero Automático?: <https://www.cmfeduca.cl/educa/621/w3-article-27217.html>
- Aránguez, T. (27 de Octubre de 2021). *¿Qué es el método hermenéutico?* Obtenido de Arjai: <https://arjai.es/2016/08/24/que-es-el-metodo-hermeneutico/#:~:text=En%20gran%20medida%2C%20el%20m%C3%A9todo,con%20un%20esquema%20de%20subsunci%C3%B3n.>
- Asobanca . (31 de diciembre de 2018). *Servicios Financieros* . Obtenido de <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html#>
- Asobanca . (2019). *Servicios Financieros - Tarjeta de Débito*. Obtenido de <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html#>
- Asobanca . (2020). *Estadísticas en las facturaciones y transacciones* . Obtenido de <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/home.html#>
- Asobanca . (Sf de Sf de 2020). *La digitalización y la inclusión financiera*. Obtenido de Asobanca : <https://asobanca.org.ec/cat/innovacion-y-tecnologia/>

- Asobanca . (27 de Enero de 2022). *Datalab* . Obtenido de <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html#>;  
<https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html#>
- Asobanca . (2022). *La digitalización y la inclusión financiera*. Obtenido de <https://asobanca.org.ec/analisis-economico/la-digitalizacion-y-la-inclusion-financiera/>
- Asobanca. (01 de Diciembre de 2019). *Origen* . Obtenido de Asobanca: <https://asobanca.org.ec/asobanca/>
- Asobancaria. (sf de sf de 2021). *¿Cuál es la importancia del sistema financiero?* Obtenido de [sabermassermas: https://www.sabermassermas.com/para-que-sirve-el-sistema-financiero/](https://www.sabermassermas.com/para-que-sirve-el-sistema-financiero/)
- Baena, G. (23 de Octubre de 2020). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/investigacion-bibliografica/>
- Banco Amazonas . (2018). *Informe de Gestión* . Obtenido de <https://www.bancoamazonas.com/Portals/0/Informe%20gestion%20BA-2018.pdf>
- Banco Central del Ecuador . (Diciembre de 2020). *Estadísticas*. Obtenido de BCE: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-2.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (Diciembre de 2020). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-2.pdf>
- Banco de Guayaquil . (2018 ). *Memoria de Sostenibilidad 2018*. Obtenido de [https://assets.ctfassets.net/jhuokrkt1w7q/7xCV7gkn1hvw4zxUov04uC/f82697a27d80d7c9a9bdb24887f7c3e4/Memoria\\_BG\\_2018\\_web.pdf](https://assets.ctfassets.net/jhuokrkt1w7q/7xCV7gkn1hvw4zxUov04uC/f82697a27d80d7c9a9bdb24887f7c3e4/Memoria_BG_2018_web.pdf)
- Banco de Guayaquil . (2019 ). *Sostenibilidad en el 2019* . Obtenido de [https://downloads.ctfassets.net/jhuokrkt1w7q/5As1LekiQSoZeAjf9rvMyc/df46ba23f32baf72d1b1fb80b5efb906/Memoria\\_2019.pdf](https://downloads.ctfassets.net/jhuokrkt1w7q/5As1LekiQSoZeAjf9rvMyc/df46ba23f32baf72d1b1fb80b5efb906/Memoria_2019.pdf)
- Banco de Guayaquil . (22 de Febrero de 2022). *Tarjeta de débito* . Obtenido de <https://www.bancoguayaquil.com/cuentas/mastercard-debit/>

- Banco de Guayaquil. (2020). *Sostenibilidad* . Obtenido de [https://downloads.ctfassets.net/jhuukrkt1w7q/61Vk9UryWSsDitwkj7zAmQ/0c1c32b5f200d48f4c1c71001c5b41f9/Reporte\\_Integrado\\_de\\_Sostenibilidad\\_Banco\\_Guayaquil\\_-\\_Web.pdf](https://downloads.ctfassets.net/jhuukrkt1w7q/61Vk9UryWSsDitwkj7zAmQ/0c1c32b5f200d48f4c1c71001c5b41f9/Reporte_Integrado_de_Sostenibilidad_Banco_Guayaquil_-_Web.pdf)
- Banco de Guayaquil. (24 de Enero de 2022). *Tarjeta de débito*. Obtenido de <https://www.bancoguayaquil.com/cuentas/mastercard-debit/>
- Banco de Loja. (24 de Enero de 2022). *Tarjeta de Débito*. Obtenido de <https://www.bancodeloja.fin.ec/Principal/Personas/Servicios/Tarjeta-D%C3%A9bito>
- Banco del Pacífico . (2018 ). *Rendición de cuentas 2018* . Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/TranspInformacion/2019/rendicion-de-cuentas-2018.pdf>
- Banco del Pacífico . (2020). *Rendición de cuentas* . Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/TranspInformacion/2020/Preliminar-Rendicion-Cuentas-BdP-2020.pdf>
- Banco del Pacífico . (26 de Enero de 2022). *Tarjeta de débito* . Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/pacificard/tarjetas-pacificard/tarjetas-debito/tarjeta-pacificard-debito>
- Banco del Pacífico . (22 de febrero de 2022). *Tarjetas de débito características* . Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/pacificard/tarjetas-pacificard/tarjetas-debito/tarjeta-pacificard-debito>
- Banco del Pacífico. (2019 ). *Rendición de Cuentas 2019* . Obtenido de [https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria\\_de\\_sostenibilidad\\_2019VI.pdf](https://www.bancodelpacifico.com/BancoPacifico/media/pdf/RSC/Memorias/Memoria_de_sostenibilidad_2019VI.pdf)
- Banco del Pichincha . (30 de Octubre de 2020). *¿Cómo la pandemia del Covid-19 cambió el uso de los medios de pago en Ecuador?* Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/uso-medios-pago-durante-pandemia>
- Banco del Pichincha . (25 de Septiembre de 2021). *Los botones de pagos de Banco Pichincha impulsan el comercio electrónico en Ecuador*. Obtenido de

<https://inicio.pichincha.com/portal/blog/post/botones-pago-banco-pichincha-impulsan-comercio-electronico>

Banco del Pichincha . (22 de Febrero de 2022). *Tarjetas de débito*. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/principal/personas/tarjetas/debito>

Banco del Pichincha. (2019). *Rendición de Cuentas* . Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/Transparencia/MEMORIA%202019%20RS.pdf?ver=2020-03-17-155439-847>

Banco Internacional . (5 de Febrero de 2021). *Tipos de productos financieros*. Obtenido de Banco Internacional: <https://www.bancointernacional.com.ec/tipos-de-productos-financieros/>

Banco Internacional . (23 de Enero de 2022). *Tarjeta de Débito*. Obtenido de <https://www.bancointernacional.com.ec/producto/tarjeta-de-debito/>

Banco Pichincha . (2020). *Informe anual y memoria de sostenibilidad* . Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/Transparencia/MEMORIA%20RS%202020%20BP.pdf?ver=2021-03-11-152153-153>

Banco Pichincha . (2022). *Tarjeta de débito Preferente*. Obtenido de Pagina Oficial del Banco Pichincha : <https://inicio.pichincha.com/portal/principal/personas/tarjetas/debito/preferentes>

Banco Solidario . (2018 ). *Información Financiera* . Obtenido de <https://www.banco-solidario.com/transparencia>

Banco Solidario . (24 de Noviembre de 2021). *BANCO SOLIDARIO ES RECONOCIDO POR SU LABOR DE INCLUSIÓN* . Obtenido de <https://asomifecuador.com/2021/11/24/banco-solidario-es-reconocido-por-su-labor-de-inclusion/>

BCE. (2 de Agosto de 2012). *Monitoreo medios seminarios del Banco Central del Ecuador* . Obtenido de [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Eventos/Economicos/indice\\_eventos.htm](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Eventos/Economicos/indice_eventos.htm)

- BCE. (11 de Abril de 2016 ). *GERENTE GENERAL HABLA DE DINERO ELECTRÓNICO EN GAMA TV*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/869-gerente-general-habla-de-dinero-electr%C3%B3nico-en-gama-tv>
- BCE. (2018 ). *DOCUMENTO ESTADÍSTICO DE LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS EN ECUADOR*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-1.pdf>
- BCE. (2020). *DOCUMENTO ESTADÍSTICO DE LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS EN ECUADOR*. *Banco Central del Ecuador* , 27-28-29.
- BCE. (Octubre de 2020). *Evolución de los medios de pago* . Obtenido de Banco Central del Ecuador : <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-3.pdf>
- BCE. (4 de Marzo de 2021). *Medios de pago electronicos* . Obtenido de Banco central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1416-los-medios-de-pago-electronico-crecen-durante-la-pandemia>
- BCE. (23 de Marzo de 2021). *Preferencias en el uso de pagos electrónicos en el Ecuador*. Obtenido de <https://estudioeconomicos.bce.fin.ec/index.php/RevistaCE/article/view/292/207>
- BCE; INEC. (2019). *PREFERENCIA DE MEDIOS DE PAGOS POR PARTE DE LOS HOGARES ECUATORIANOS*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/boletinInfSNPV01.pdf>
- Benavides, J. C., & Vladimir , A. (2020). *El comportamiento del consumidor: comercio electrónico durante la pandemia*. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 492-504. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.807>
- BLASCO, L. S. (12 de Marzo de 2011). *Metodología proyectual por Bruno Munari*. Obtenido de Cosasde arquitectos:

<https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>

Calle, P. (7 de Septiembre de 2021). *Tarjetas de Débito* . Obtenido de Selectra: <https://selectra.es/finanzas/tarjetas/tarjetas-debito>

CECE. (2018). *Estudio de comportamiento de las transacciones no presenciales en Ecuador (2018)*. Obtenido de CECE: <https://cece.ec/wp-content/uploads/2021/04/Ecommerce-2018-Presentacio%CC%81n-2.pdf>

CECE. (2019 ). *COMPORTAMIENTO DE LAS TRANSACCIONES NO PRESENCIALES EN ECUADOR*. Obtenido de <https://cece.ec/wp-content/uploads/2021/04/PresentacionMedicionEcommerce2020-UEES-04MAYO2020.pdf>

Comercio, E. (9 de Abril de 2021). *El Comercio* . Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/tarjetas-debito-pandemia-efectivo-banca.html#:~:text=Antes%20de%20la%20pandemia%20ya,pagar%20en%20supermercados%20o%20almacenes.&text=El%20n%C3%BAmero%20de%20transacciones%20tambi%C3%A9n,y%20r%C3%A1pido%E2%80>

CRE. (25 de Enero de 2021). *ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO*. Obtenido de Superbancos : [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/11/constitucion\\_republica\\_ecuador4.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/11/constitucion_republica_ecuador4.pdf)

DELSOL, S. (16 de Noviembre de 2021). *DELSOL*. Obtenido de Banca privada: <https://www.sdelisol.com/glosario/banca-privada/>

Ecuador, B. C. (15 de Noviembre de 2021). *HISTORIA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/historia>

El Comercio . (21 de Octubre de 2021). *Monto de transacciones electrónicas se cuatriplicó en una década*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/transacciones-electronicas-economia-tecnologia-bancos.html>

El Comercio . (5 de Agosto de 2021). *unta elimina costo de USD 0,22 al recibir dinero por transferencias electrónicas; ahora es gratuito*. Obtenido de



<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/junta-elimina-costos-dinero-transferencias-electronicas.html>

El Comercio . (9 de Abril de 2021). *Uso de tarjetas de débito se aceleró por la pandemia; el efectivo se utiliza menos.* Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/tarjetas-debito-pandemia-efectivo-banca.html>

El Universo . (23 de Diciembre de 2020 ). *Los diez bancos de Ecuador con más utilidades en el 2020.* Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/12/23/nota/8711788/diez-bancos-ecuador-mas-utilidades-2020/>

El Universo . (23 de Diciembre de 2020). *Los diez bancos de Ecuador con más utilidades en el 2020.* Obtenido de El Universo : <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/12/23/nota/8711788/diez-bancos-ecuador-mas-utilidades-2020/>

Gil, S. (31 de Enero de 2016). *Tarjeta de débito.* Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/tarjeta-de-debito.html>

Gob.ec. (sf de sf de 2021). *Revisión contratos de servicios financieros de tarjetas de crédito, débito y pago, y cuentas de ahorro.* Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/sb/tramites/revision-contratos-servicios-financieros-tarjetas-credito-debito-pago-cuentas-ahorro>

González, L. (15 de Marzo de 2021). *¿Qué tipos de tarjetas hay? Débito, crédito, prepago, revolving.* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.com/blog/mejores-tarjetas/1390886-que-tipos-tarjetas-hay-debito-credito-prepago-revolving>

Guillen, D. E. (13 de Diciembre de 2018). *Método fenomenológico.* Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

Hernandez, P. (19 de Noviembre de 2021). *¿Cuál es la diferencia entre una tarjeta Visa y MasterCard?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/ranking-tarjetas-credito-debito/4118864-cual-diferencia-tarjeta-visa-mastercard>

- Hora. (6 de Agosto de 2021). *Diario de Loja*. Obtenido de Desempleo se dispara en Loja: <https://www.lahora.com.ec/loja/destacado-loja/loja-desempleo-se-dispara-en-loja/>
- Husserl, E. (4 de Diciembre de 2006). : *la idea de la fenomenología (1)*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/tv/v47n4/art08.pdf>
- INEC. (sf de Septiembre de 2021). *Estadísticas*. Obtenido de INEC : <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Jaramillo Acevedo, M., & Zambrano, M. (2013). *Migración de banda magnética a chip para evitar fraudes de clonación*. Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1000/1/T-UCSG-POS-MAE-34.pdf>
- López, G., & Paredes, G. (05 de Mayo de 2022). *TEORÍA Y ANÁLISIS DE LA BANCA PRIVADA EN ECUADOR*. Obtenido de Universidad Católica Santiago de Guayaquil : <https://editorial.ucsg.edu.ec/editorial/ciencias-economicas-contables-y-empresariales/210-17-teoria-y-analisis-de-la-banca-privada-en-ecuador.html>
- Mason, L. (12 de Junio de 2019). *Wwf.com*. Obtenido de <https://www.wwf.org.ec/?348415/Los-humanos-estarian-consumiendo-plastico-equivalente-a-una-tarjeta-de-credito-por-semana>
- Miguel Carrillo. (12 de Septiembre de 2014). *Banco del Pacífico*. Obtenido de <https://www.paymentmedia.com/news-1119-miguel-carrillo-gerente-general-de-pacificard.html>
- Mitjana, L. R. (2020). *Técnica de observación participante: tipos y características*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tecnica-observacion-participante>
- Municipio, L. (2021). *Loja para todos*. Obtenido de <https://www.loja.gob.ec/contenido/pagos-con-dinero-electronico>
- Negocios, C. (12 de Julio de 2021). *Quaderno*. Obtenido de Ventajas y desventajas de los diferentes métodos de pago: <https://www.quaderno.io/articulos/ventajas-y-desventajas-de-los-diferentes-metodos-de-pago>

- Organización Mundial de la Salud . (14 de Octubre de 2020). *Incremento del uso de las tarjetas en pandemia*. Obtenido de Ibercaja.es: <https://www.ibercaja.es/particulares/blog/actualidad/incremento-uso-tarjetas-pandemia/>
- Perspectiva Económica. (21 de Febrero de 2022). *Dos jugadores clave para la inclusión financiera*. Obtenido de <https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/2022/02/21/dos-jugadores-clave-para-la-inclusion-financiera/>
- Pineda, E. (22 de Septiembre de 2020). *Qué son y para qué sirven las tarjetas de débito*. Obtenido de blog.clip: <https://blog.clip.mx/que-son-y-para-que-sirven-las-tarjetas-de-debito>
- Produbanco . (2019 ). *Rendición de cuentas* .
- Produbanco. (2018). *Memoria anual 2018*. Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/media/411909/memoria-financiera-2018.pdf>
- Produbanco. (2020). *Rendición de Cuentas financiero*. Ecuador : Grupo promerica.
- Rodríguez, M. (19 de Noviembre de 2010). *METODOLOGÍAS DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>
- Romero, B. (31 de Agosto de 2015). *Sistema financiero ecuatoriano* . Obtenido de Tus Finanzas.com: <https://tusfinanzas.ec/wp-content/uploads/2015/08/sistema-financiero-ecuatoriano.png>
- Romero, B. (2022). *Tus Finanzas*. Obtenido de Medios de pago electrónico: ventajas y desventajas de su uso: <https://tusfinanzas.ec/medios-de-pago-electronico-ventajas-y-desventajas-de-su-uso/#:~:text=Las%20ventajas%20de%20los%20medios,las%20operaciones%20y%20gastos%20realizados.>
- Samaniego, O. (27 de Marzo de 2022). *Mi Borsillo* . Obtenido de Ventajas y desventajas de las tarjetas de débito:

<https://www.mibolsillo.com/creditos/Ventajas-y-desventajas-de-las-tarjetas-de-debito-20200703-0012.html>

Sanjuán, F. J. (24 de Febrero de 2018). *Institución Financiera* . Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>

SB. (2017 ). "*NORMA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PLANES DE RECOMPENSA Y PRESTACIONES PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS*". Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/05/resol\\_SB-2017-027.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/05/resol_SB-2017-027.pdf)

SB. (2018 - 2020 ). *Datos de Servicios Financieros - Servicios Financieros* . Obtenido de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

SB. (Marzo de 2018). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de Banco Central y Superintendencia de Bancos impulsan la interoperabilidad para el uso de tarjetas de crédito y débito: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/la-interoperabilidad-para-el-uso-de-tarjetas-de-credito-y-debito/>

SB. (2019). *Estadísticas de los Puntos de venta electrónicos (P.O.S)*. Obtenido de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

SB. (2020). *Estadísticas de la tarjeta de débito*. Ecuador : Superintendencia de Bancos.

SB. (2020). *Estadísticas de los Puntos de venta electrónicos (P.O.S)*. Obtenido de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

SB. (2020). *Servicios Financieros*. Obtenido de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=1826](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826)

SEPS. (sf de sf de 2019). *¿Qué es la SEPS?* Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

Superbancos . (16 de Noviembre de 2021 ). *Glosario de Términos*. Obtenido de Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Superbancos . (15 de Noviembre de 2021). *Entidades Controladas – Banca Privada*. Obtenido de Superbancos : <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/enlaces-de-interes/>

Superbancos . (15 de Noviembre de 2021). *Portal Unico de Trámites Ecuatorianos*. Obtenido de Superbancos : <https://www.gob.ec/sb>

Universo . (5 de Marzo de 2021). *Preferencias por transacciones electrónicas, puntos de venta y botones de pago ganan espacio entre ciudadanos, tras la pandemia*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/medios-pago-electronicos-estudio-banco-central-banca-cooperativas-dinero-fisico-marzo-2021-nota/>

Universo. (31 de Julio de 2021). *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/internacional/la-tendencia-hacia-los-pagos-digitales-en-america-latina-crecio-con-la-pandemia-nota/>

Washington. (31 de Mayo de 2012). *Entidades de Control Del Sistema Bancario Ecuatoriano*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/95447254/Entidades-de-Control-Del-Sistema-Bancario-Ecuatoriano>

## 15. Anexos

## 15.1. Anexo 1: Certificación de aprobación del proyecto de investigación de carrera.

  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

---

Loja, 30 de Marzo del 2022  
Of. N° 30 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). BUSTAN POMA JANINA ALEJANDRA  
**ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACION FINANCIERA**  
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado "ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE DÉBITO EMITIDAS POR LA BANCA PRIVADA EN ECUADOR, PERIODO 2018 – 2020", el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. MARCIA GENOVEVA LOPEZ SANCHEZ.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.  
**VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS**



---

## 15.2. Anexo 2: Certificación entrega de resultados



Ing. Marcia López, Mgs.  
**DIRECTORA DEL PROCESO DE TITULACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Que la Srta. Janina Alejandra Bustan Poma con número de cédula 3040026613 ha desarrollado al 100% la propuesta de acción y entrego los resultados de su proyecto de titulación denominado: **“ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE DÉBITO EMITIDAS POR LA BANCA PRIVADA EN ECUADOR, PERIODO 2018 – 2020”**

En todo en cuanto certificar en honor a la verdad

Atentamente;

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Marcia López", is positioned above a horizontal line.

Ing. Marcia López, Mgs.  
C.I. 1103891055  
**DIRECTORA- PROCESO DE  
INVESTIGACIÓN**

### 15.3. Anexo 3: Cronograma

**Tabla 7**

*Cronograma*

N°	ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO 2022				FEBRERO 2022				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Taller de investigación para formulación de proyecto de investigación de fin de carrera.	X																				
2	Exposición ante los alumnos de tentativa de temas en base a las LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.		X																			
3	Identificación del problema.			X																		
4	Planteamiento del tema.				X																	
5	Elaboración de justificación.				X																	
6	Planteamiento de objetivo general y objetivos específicos.					X																
7	Elaboración del marco institucional y marco teórico.						X	X														
8	Elaboración del diseño metodológico: Metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación.									X												
9	Determinación de la muestra, recursos, y bibliografía.										X											
10	Presentación del proyecto ante el Vicerrectorado.											X										
11	Aprobación de temas de proyectos de investigación de Fin de Carrera.												X									
12	Desarrollo de investigación y propuesta de acción.													X	X	X	X	X	X	X	X	
13	Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador de proyecto de investigación.																					X
14	Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera.																					X

**Nota:** *Proceso de titulación año 2021 – 2022*



#### 15.4. Anexo 4: Presupuesto

El total del presupuesto para el presente trabajo investigativo será financiado en un 100% por los autores.

**Tabla 8**

*Presupuesto ingresos - egresos*

<b>PRESUPUESTO</b>		
<b>INGRESOS</b>		
<b>Detalle</b>		
1	Aporte del investigador Janina Alejandra Bustan Poma	\$957,33
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>\$957,33</b>
<b>Son:</b> Novecientos cincuenta y dos con treinta y tres centavos		
<b>EGRESOS</b>		
<b>RECURSOS MATERIALES</b>		
<b>Detalle</b>		
		<b>Gastos</b>
1	Internet	\$25,00
2	Anillados	\$35,00
2	Empastados	\$25,00
2	Hoja valorada	9,00
1	Proyecto de titulación	\$863,33
<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>\$957,33</b>
<b>Son:</b> Novecientos cincuenta y dos con treinta y tres centavos		
<b>Nota:</b> <i>Presupuesto para elaboración de proyecto de titulación</i>		

## 15.5. Anexo 5: Certificado Abstract



*CERTF. N° 002-KC-ISTS-2022  
Loja, 30 de Abril de 2022*

*La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal.*

**CERTIFICA:**

*Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita **BUSTAN POMA JANINA ALEJANDRA** estudiante en proceso de titulación periodo **Octubre 2021 – Mayo 2022** de la carrera de **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.*

*Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.*

***English is a piece of cake!***

**Checked by:**

*Karla*  
Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño  
ENGLISH TEACHER

*Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño  
**DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS***