



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

Métodos de pago preferido por los clientes

Patricio Mera

Cesar Bermeo

Instituto Tecnológico Superior Bernardo Ohiggins, Patricio M.,

pato.mera@hotmail.com

cesararmando.bermeo@hotmail.com

RESUMEN

Las diversas formas de pago que se realizan en los centros comerciales de Quito es un aspecto clave para dar un servicio de excelencia y agilizar la venta, por lo cual este estudio consistió en indagarla modalidad de pago que realizan los clientes para adquirir los productos o servicios para satisfacer sus necesidades.

Algunos de los establecimientos optan por las diferentes formas de pago como efectivo, tarjetas de crédito, débito bancario, cheque, otros establecimientos reciben solo efectivo puesto que carecen de la tecnología apropiada, en base a este contexto se realizó un estudio a los clientes que visitan los centros comerciales de la Ciudad Quito a realizar sus compras, en donde concluimos que el medio de pago de mayor demanda por las personas al momento de pagar sus compras son: tarjetas de crédito, muy seguido por el efectivo y por las tarjetas de débito.

Por esta razón los clientes prefieren realizar sus pagos con tarjetas de crédito es: facilidad de pago, por los diferidos, diferidos sin intereses, consideran este medio de pago como una herramienta de pago cuando no poseen efectivo, también a los factores, como seguridad, rapidez, facilidad, confiabilidad. Para efectuar este estudio se aplicó el método analítico y descriptivo, ya que este nos ayuda a observar, revelar e identificar y describir los conocimientos, sobre las preferencias y formas de pago de los clientes.



Palabras claves: forma de pago, demanda, compras.

ABSTRACT

The different forms of payment that are made in the shopping centers of Quito is a key aspect to provide an excellent service and speed up the sale, so this study consisted of investigating the payment method that customers perform to acquire the products or services to meet your needs.

Some of the establishments opt for different forms of payment such as cash, credit cards, bank debit, check, other establishments receive only cash since they lack the appropriate technology, based on this context a study was conducted to the clients who visit the shopping centers of Quito City to make their purchases, where we conclude that the means of payment of greater demand by people when paying for their purchases are: credit cards, often followed by cash and debit cards.

For this reason customers prefer to make their payments with credit cards is: ease of payment, deferred, deferred without interest, consider this means of payment as a payment tool when they do not have cash, also factors, such as security, speed, ease, reliability. In order to carry out this study, the analytical and descriptive method was applied, since it helps us observe, reveal and identify and describe the knowledge, about the preferences and payment methods of the clients.

Keywords: form of payment, demand, purchases.



1. –INTRODUCCION

El presente estudio tuvo como objetivo analizar los medios de pago más utilizados por los compradores al momento de realizar sus transacciones en los centros comerciales en la ciudad Quito, el estudio determinó que los clientes prefieren realizar sus consumos mediante tarjeta de crédito siendo la preferida Diners club y Visa, las cuales se han expandido constantemente en el mercado como resultado del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero ecuatoriano.

La utilización de las tarjetas de crédito en los últimos años ha aumentado de manera considerable, por la facilidad y la apertura de las instituciones bancarias para emitirlas a personas no sólo de clase socio-económica alta, sino media, media baja. El pago en dinero se ha reducido considerablemente; este estudio surge de la necesidad de presentar un análisis sobre la forma de pago que tienen los compradores en los centros comerciales de la ciudad de Quito. Se ha analizado los datos teóricos, estadísticos y los resultados de una encuesta de conocimiento, actitud con el fin de establecer el grado de conocimientos y actitudes en las formas de pago.

Actualmente uno de los desempeños de mayor importancia es el servicio que se brinda a los clientes y la forma de pago de las operaciones realizadas por el negocio deben ser diversas y seguras para que genere confianza y fidelidad. La decisión más acertada, para ofrecer al usuario distintos medios de pago, de forma que sea el mismo cliente quien elija el método de pago que desea utilizar. Así, los clientes estiman muy positivamente disponer de distintos formas de pago. Comprar y pagar lo que adquirimos es un acto que se ha convertido en rutina, quizá no somos plenamente conscientes de la importancia de ese hecho en nuestras vidas, es un proceso trascendente para el cierre de la venta y postventa.



Montenegro Javier (2018) en su artículo Incrementa el consumo con tarjetas de crédito afirma lo siguiente:

Según el portal de datos abiertos de la Asociación de Bancos del Ecuador, DataLab, durante 2016 la facturación total con tarjetas de crédito ascendió a 866,51 millones de dólares. El año previo, muestran las estadísticas de la herramienta digital, la facturación alcanzó los 832,54 millones de dólares. Es decir, en un año se evidenció un crecimiento de 33,97 millones de dólares. Cerca del 4 %. En ese segmento, emisores como Diners Club, Banco del Pacífico y el Banco Pichincha fueron los que registraron un aumento mayor.

También hubo un alza en el número de tarjetas que circulan en el país. Hasta enero de este año, había 3'333.250 tarjetas activas. Casi 2 % más que en 2015.

¿A qué se deben los crecimientos? David Castellanos, director de Análisis Económico de la Consultora de Macroeconomía y Finanzas, Multienlace, reconoce que el crecimiento es moderado, pero evidencia que el plástico cobra fuerza debido a que el “país se vuelve más caro día a día”.

Los análisis de Multienlace muestran, además, que el aumento del consumo con tarjeta se dio en el crédito tipo rotativo. Es decir del pago de mínimos de la cuota. También en el pago corriente. Los ecuatorianos se endeudaron a corto plazo.



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

La lectura de Castellanos es que “la gente usó el dinero plástico para cubrir ciertas necesidades urgentes que sus ingresos ya no les permiten solventar”. Además, resaltó a este Diario, los consumidores no quieren contraer compromisos por más de un año porque hay incertidumbre sobre el empleo y la calidad de vida.

También hubo un alza en el número de tarjetas que circulan en el país. Hasta enero de este año, había 3'333.250 tarjetas activas. Casi 2 % más que en 2015.

Montenegro Javier (10 de abril de 2017) Incrementa el consumo con tarjetas de crédito.expreso.ec, Recuperado de:

<http://www.expreso.ec/economia/incrementa-el-consumo-con-tarjetas-de-credito-AG1228839>.

Según Araya y Alberti (2017) “la tarjeta de crédito es un documento que permite a su titular efectuar compras o servicios sin realizar su pago de forma inmediata. Se solicita en una entidad bancaria y se aceptan las condiciones que esta ponga” (p.44)

FargosiHoracio (2016) manifiesta:

La tarjeta supone un contrato especial entre el emisor (banco) y el comerciante; el banco se compromete a pagar la factura, el comerciante a aceptar pago con tarjeta y también a abonar un porcentaje de la venta. Las tarjetas también suponen servicios adicionales como seguros de viaje, seguros de accidente, en determinados casos robo. (Fargosi Horacio, 2016, p. 32)



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

2.- Metodología

Ficha Técnica

Objetivo de la investigación: Determinar las preferencias de pago de los clientes en los centros comerciales.

Tamaño de la muestra:

MARCA	SEG	QUITO
	S1	14
	S2	14
	S3	14
	S4	14
	S5	14
	S6	14
DINERS CLUB		84
MASTER CARD		20
VISA		20
AMEX		20
TOTAL		228

Fuente: Confidencial

Segmentos	Descripción
S1	Reflejan la ilusión y el estrés de pertenecer a algo que aspiraban
S2	Reflejan la ilusión y el estrés de pertenecer a algo que aspiraban
S3	Segmentos adaptados idealmente a la oferta actual de Diners Club con la ilusión de pertenecer a algo que aspiraban
S4	Segmentos adaptados idealmente a la oferta actual de Diners Club con la ilusión

Métodos de pago preferido por los clientes



Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

S5	de pertenecer a algo que aspiraban Pierden la percepción de valor y de satisfacción a sus expectativas
S6	Pierden la percepción de valor y de satisfacción a sus expectativas

Fuente: Mothiva Formación

Ee

Elaboración: Autor

Elaboración: Autor

Metodología: Se aplicó el método Descriptivo y Analítico ya que este permite analizar, explicar e identificar y describir los conocimientos, actitudes y prácticas acerca de las diversas formas de pago.

Técnica: Encuesta telefónica, observación

Cobertura: Estudio con cobertura Quito

Trabajo de campo: Mothiva Formación, Doble Click

Aplicación de la Muestra: Trabajo de campo aplicado desde el 4 al 26 de abril de 2018.

Definición del problema

¿Cuáles son las tendencias en la forma de pago de los clientes?

Objetivos

- ✓ Conocer cuál es la preferencia de pago de los clientes en los centros comerciales

Definición de la Hipótesis

H1:“Los clientes prefieren pagar en efectivo al realizar sus compras en los centros comerciales”



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).#####. ##-##. ISSN 1390-9304

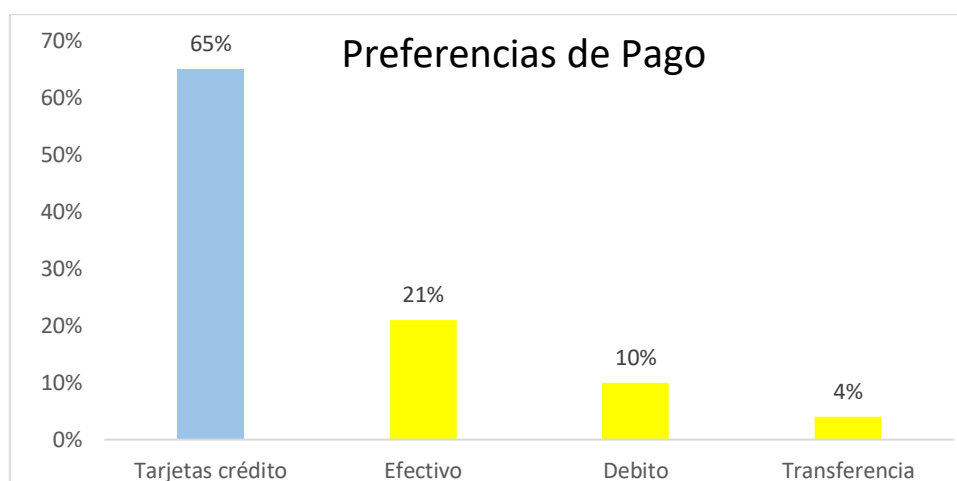
3.- Resultados

Procesamiento

¿Cuáles son sus preferencias de pago que usted utiliza al comprar?

Tabla 1:

Tarjetas crédito	65%
Efectivo	21%
Débito	10%
Transferencia	4%



Fuente: Encuestas
Elaboración: Autor



Métodos de pago preferido por los clientes

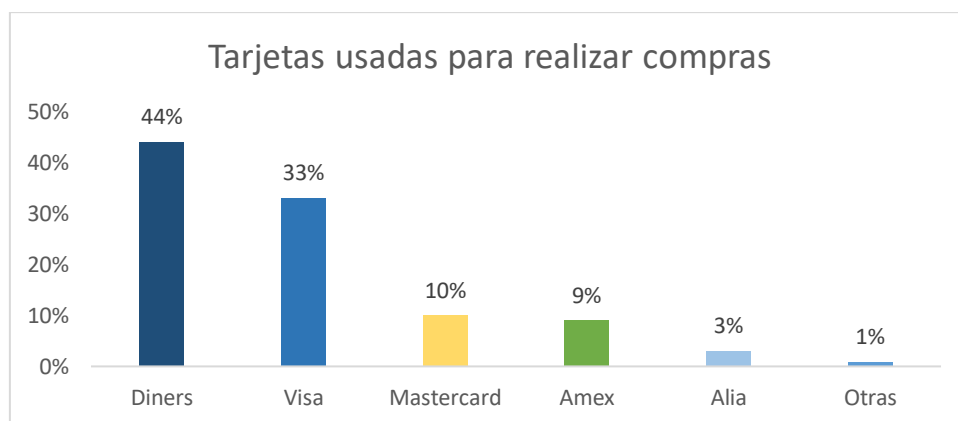
Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

Los clientes al realizar sus pagos en los centros comerciales por sus consumos el 65% utilizan las tarjetas de crédito, el 21% utiliza el efectivo, 10% las tarjetas de débito y 4% transferencia respectivamente.

Tabla 2

¿Cuál tarjeta usa para realizar sus compras?

Tarjeta	%
Diners	44%
Visa	33%
Mastercard	10%
Amex	9%
Alia	3%
Otras	1%



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

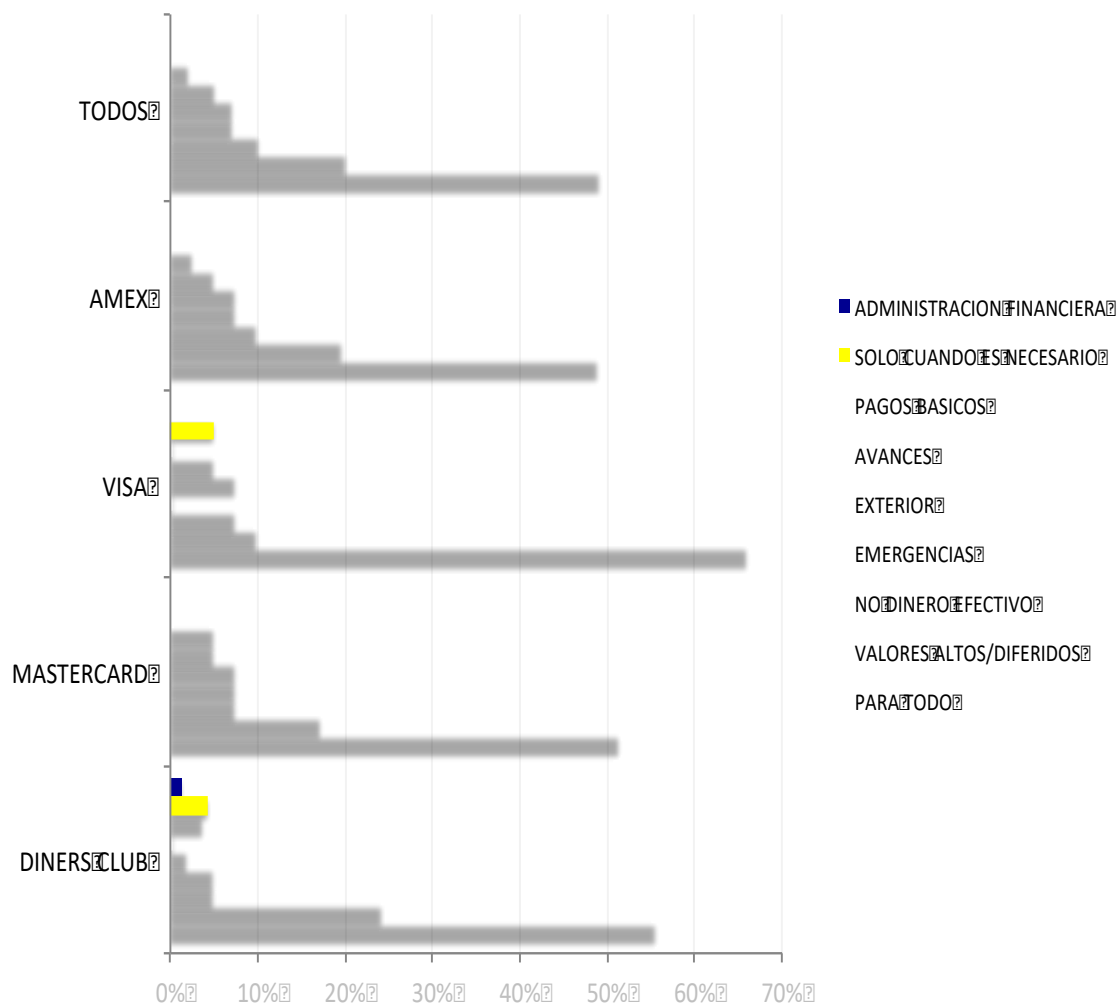
Los clientes al realizar sus pagos con tarjeta de crédito utilizan el 44% Diners Club, el 33% prefieren Visa, 10% Mastercard, Amex 9% y el 3% Alia.

Uso de la tarjeta de crédito



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).####, ##-##. ISSN 1390-9304



Fuente: Encuestas

Elaboración: Autor

El estudio realizado demuestra que los tarjetahabientes no tienen un uso específico de la tarjeta de crédito. Más del 50% declara utilizar su tarjeta de crédito para todo tipo de consumo, especialmente cuando se trata de diferir montos altos.

4.-Conclusiones

El estudio reveló que los clientes al realizar sus compras en los centros comerciales el 65% utilizan el método de pago con tarjeta de crédito, siendo la más utilizada Diners, puesto que esta tarjeta implica un mayor grado de confianza, seriedad y prestigio.



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

También pudimos observar que el 97% de los locales comerciales poseen la tecnología necesaria los POS administrado por Data Fast quienes brindan un servicio de arrendamiento de las maquinas a los locales para que puedan realizar todas las transacciones con las diversas tarjetas de crédito y débito lo cual facilita la venta y rapidez en el servicio, generando seguridad al cliente.

Los clientes prefieren realizar sus compras de montos altos como de electrodomésticos, celulares, computadoras, joyas con la tarjeta, puesto que estos montos elevados los podrán diferir al plazo que ellos estimen el más conveniente a una tasa de interés acorde al plazo.

“Al cierre del 2016, el saldo de las tarjetas de crédito en crédito diferido alcanzaba los USD 1 974 millones, un incremento de 4,5% respecto del mismo mes del año previo”, según datos de la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Manifestó Prado José (2018)“En diciembre del año pasado, el saldo total de tarjetas de crédito cerró en USD 4 500 millones. La mayor proporción de deudas por pagar en tarjetas de crédito estaba constituido por saldo rotativo y diferido, entre ambos sumaron 93,7%”

También se debe al incremento del pago con tarjetas de crédito, las mismas que se han masificado para todos los extractos sociales dejando de ser elitista, también por las intensas campañas realizadas por los call center ofreciendo de manera fácil y rápida poseer una tarjeta de crédito lo que ha motivado a la utilización de las mismas dinamizando el comercio.

Bibliografía

- Araya Celestino y Alberti Edgardo, “Tarjeta de Crédito”, 2018

Métodos de pago preferido por los clientes



Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304

- Fargosi Horacio, “Esquicio sobre las tarjetas de crédito”, 2016.
- <http://www.elcomercio.com/actualidad/clientes-pago-diferido-tarjeta-credito.html>
- <http://www.asobanca.org.ec/publicaciones/boletin-macroeconomico>
- <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/descargas-de-inec/>
- <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/788>
- <http://www.superbancos.gob.ec/bancos/>



Métodos de pago preferido por los clientes

Revista Publicando, #(#).#####, ##-##. ISSN 1390-9304