aaT 0998

UCAB Universidad Católica ANDRÉS BELLO

Universidad Católica Andrés Bello

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Escuela de Economía

Trabajo especial de grado

Año académico 2014-2015

"FACTORES QUE AFECTAN EL MERCADO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN VENEZUELA"

Alumno: Verónica Goncalo

Tutor: Daniel Lahoud

Caracas, Octubre del 2015

TESIS
E2015
G36

DEDICATORIA

A mi madre y a mi padre por su amor y apoyo incondicional, por la educación que me han brindado, por los valores que me inculcaron y por ayudarme a convertirme en una profesional, sin ellos no podría haber logrado.

A mis abuelos por todo su cariño y comprensión, por llevarme todos los días al colegio y por cuidar cada uno de mis pasos, porque tuve el privilegio de tenerlos en mi vida.

A mis hermanos: Raquel, Maritza, Arnaldo, Roberto y Sonia por apoyarme en distintos momentos de mi vida, por ser parte de mis días, por apoyarme para alcanzar mis metas y porque siempre pude contar con ellos cuando más los necesité.

A mi novio Johann, por su comprensión y apoyo incondicional para alcanzar mis metas.

A todas las personas que creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme culminar mi etapa universitaria con bien, por bendecirme todos los días para que éste proyecto se lograra.

A mi alma mater, mi Universidad Católica Andrés Bello, por formarme profesional y personalmente, por haber brindado a los mejores profesores de economía y por sembrar en mí el amor a la universidad y a los estudios.

A mi tutor Daniel Lahoud por siempre creer en mí, por apoyarme en la elaboración de éste proyecto y por sus infinitas enseñanzas.

A Delia Ferreira por su ayuda en la metodología de éste trabajo de grado.

Y a todas las personas que impulsaron a llegar aquí y a levantarme para alcanzar la meta.

Índice de Contenido

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I **5**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **5**

1.1 Descripción del problema *5*

1.2 Objetivos *7*

1.2.1 Objetivo General: 7

1.2.2 Objetivos Específicos: 8

1.3 Hipótesis *8*

CAPÍTULO II **9**

MARCO TEÓRICO **9**

2.1 Crédito *9*

2.2 tarjeta de crédito *10*

2.3 Emisor de la tarjeta *10*

2.4 Tarjetahabiente *11*

2.5 Fecha de corte *11*

2.6 Fecha límite de pago *12*

2.7 Límite de crédito *12*

2.8 Pago mínimo *12*

2.9 Tasa de interés *13*

2.9.1 Tasa de interés financiera o corriente 13

2.9.2 Tasa de interés moratoria 13

2.10 Inflación *14*

2.11 Antecedentes Teóricos: *14*

CAPÍTULO III **16**

MARCO METODOLÓGICO **16**

3.1 Tipo de Investigación *16*

3.2 Población y muestra *18*

3.3 Técnicas de investigación *19*

3.3.1 Modelo econométrico 19

CAPÍTULO IV **23**

MARCO LEGAL DEL MERCADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN VENEZUELA **23**

4.1 Historia de la tarjeta de crédito en Venezuela *24*

4.2 Tipos de tarjeta de crédito *25*

4.3 Análisis de la Normativa de la Tarjeta de Crédito *28*

CAPÍTULO V **41**

ANÁLISIS CUANTITATIVOS DEL MERCADO DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN VENEZUELA. **41**

5.1 Modelo de corto plazo *46*

5.1.1 Test aplicados 48

5.2 Modelo de largo plazo *49*

CAPITULO VI **51**

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS **51**

6.1 Modelo de Corto Plazo *53*

6.2 Modelo de Largo Plazo *62*

CONCLUSIONES **64**

6.1 Conclusiones *64*

BIBLIOGRAFÍA **71**

Fuentes Electrónicas *71*

Fuentes Bibliograficas *71*

Fuente viva *73*

Índice de Gráficos

Gráfico Nº 1. Población > 20 años, número de tarjetas de crédito y tarjetahabientes en la república bolivariana de Venezuela. 1997-2010..... 6

Gráfico Nº 2. Consumo con la tarjeta de crédito en Venezuela..... 42

Gráfico Nº 3. Consumo global..... 43

Gráfico Nº 4. Inflación en Venezuela..... 46

Gráfico Nº 5. Consumo tarjeta de crédito (millones de Bs)..... 55

Gráfico Nº 6. Inflación..... 57

Gráfico Nº 7. Tasa de interés tarjeta de crédito..... 59

Gráfico Nº 8. Consumo global..... 60

Índice de Tablas

Tabla Nº 1. Variables..... 52

Tabla Nº 2. Salida de E-views a corto plazo..... 53

Tabla Nº 3. Resumen de correlación..... 54

Tabla Nº 4. Estacionariedad..... 60

Tabla Nº 5. Salida de E-views a largo plazo..... 62

INTRODUCCIÓN

En Venezuela la economía es uno de los temas de mayor interés tanto nacional como internacionalmente, está constantemente en la mira, porque la inestabilidad social, los decretos políticos y deterioros institucionales, entre otros, suman cosas que han llevado a que el país se desestabilice o tenga grandes y continuos cambios en su economía, como respuesta a todas estas alteraciones o acontecimientos surgen consecuencias positivas y negativas, siendo estas las más obtenidas.

Observando estos cambios económicos que surgen seguidamente, en ésta nuestra economía, la presente investigación se plantea estudiar una de las variables macroeconómicas más importantes, como lo es el consumo, pero de una manera diferente o indirecta, es decir, no el consumo nacional como tal sino una de las formas de consumo más utilizadas en la actualidad, el consumo con tarjetas de crédito. Específicamente cómo hacen las personas para satisfacer sus necesidades, consumir, en la actualidad.

El consumo como adquisición de bienes y servicios, debe ser cancelado por el consumidor, bien sea con efectivo, crédito, débito, cheque o especies; siendo la interrogante principal de éste estudio, como es el consumo con crédito.

El crédito es básicamente un préstamo, ya que el banco les presta dinero a personas naturales o jurídicas, en un tiempo determinado a una tasa de interés acordada, que para éste caso es acordada por la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario en Venezuela (SUDEBAN). Entre los tipos de crédito se encuentran: crédito tradicional, crédito al consumo, crédito comercial, crédito hipotecario, crédito consolidado, crédito personal, crédito prendario, crédito rápido y mini-crédito. Éste trabajo se centra en el estudio del crédito al consumo específicamente. SUDEBAN llama al crédito al consumo, lo que se conoce como consumo con tarjeta de crédito.

El fin último de ésta investigación consiste en conocer que tanto se financian las personas con la tarjeta de crédito, y si es ésta es una de las formas más comunes de cubrir el consumo global.

La tarjeta de crédito es una de las maneras más fáciles de acceder a un financiamiento bancario, ya que es un crédito instantáneo y renovable; instantáneo porque al tener una tarjeta de crédito se puede hacer uso del dinero en el momento que se desee; y renovable porque cada vez que se paga la tarjeta se tiene otra vez el mismo monto de crédito disponible.

En la actualidad una tarjeta de crédito se adquiere sin mucha complejidad, en comparación con unas décadas atrás donde si era bien limitado el acceso a las tarjetas de crédito, pues los requisitos eran casi imposibles de recaudar, volviéndose

éste un producto inaccesible para muchos. Sin embargo, ahora es más accesible el producto debido a las facilidades que han brindado las entidades bancarias, para que cualquier personada natural y mayor de edad, con ciertas características, pueda recibir éste beneficio bancario.

Asimismo, hay un incremento del uso de tarjetas de crédito, en la última década, hoy en día en cualquier establecimiento y a simple vista se observa que es muy utilizada la tarjeta de crédito como medio de pago, y en las estadísticas tanto de SUDEBAN como del Banco Central se observa el crecimiento del consumo con éste tipo de tarjetas.

Lo que se espera con esta investigación, es observar qué es realmente lo que genera el crecimiento del consumo con tarjetas de crédito. No es casualidad que se incremente el consumo con tarjetas de crédito en Venezuela, siendo éste uno de los países con la mayor inflación en el mundo. Además, tiene una de las tasas de interés más alta del banco, es decir, hay un costo alto por utilizarla.

Para comprobar que el crecimiento del consumo con tarjetas de crédito viene acompañado del crecimiento de la inflación, de la baja tasa de interés cobrada por el banco por el uso de la tarjeta de crédito (en comparación con la inflación) y del consumo global, se armará un modelo de regresión lineal en donde se pueda observarla influencia de éstas variables en el crecimiento del consumo con la tarjeta de crédito.

El modelo resulta ser la herramienta más efectiva para observar los efectos de éstas variables macroeconómicas, en el crecimiento del consumo con tarjeta de crédito. Dichas variables son: consumo nacional medido a través de la oferta y demanda global, la inflación medida a través del Índice de Precios al Consumidor (I.P.C.) y la tasa de interés que cobra el banco por el uso de la tarjeta de crédito, la cual resulta ser una variable fija, ya que está preestablecida por la superintendencia de las instituciones y del sector bancario (SUEDEBAN).

Es importante recalcar que los datos suministrados a través de la página oficial de SUDEBAN, comprenden un tiempo de 10 años, iniciando desde el año 2005 hasta el año 2010. Es por ello que los resultados obtenidos corresponden a éste período de tiempo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La presente investigación tiene como objetivo determinar en qué medida afecta el consumo nacional, la inflación y la tasa de interés de la tarjeta de crédito al crecimiento del mercado de tarjeta de crédito en Venezuela. Asimismo, se pretende comprobar cómo el comportamiento en conjunto de estas tres variables (consumo nacional, inflación y tasa de interés cobrada por el banco) estimula el crecimiento del consumo con tarjetas de crédito. Además, procura aportar información actual a quien pueda interesarle, de una realidad que perece ser conocida más no ha sido comprobada anteriormente en ningún estudio, ofreciendo así a la comunidad educativa un modelo para contestar el objetivo planteado.

A continuación, se muestra un gráfico en el cual Ramírez (2012) señala el crecimiento que ha tenido el consumo con tarjetas de crédito. Partiendo de la teoría de que éste crecimiento se debe a las políticas tomadas por el gobierno del presidente Hugo Rafael Chávez Frías, despertando así la curiosidad para la presente investigación por saber qué es lo que realmente está impulsando el crecimiento del consumo con tarjeta de crédito.

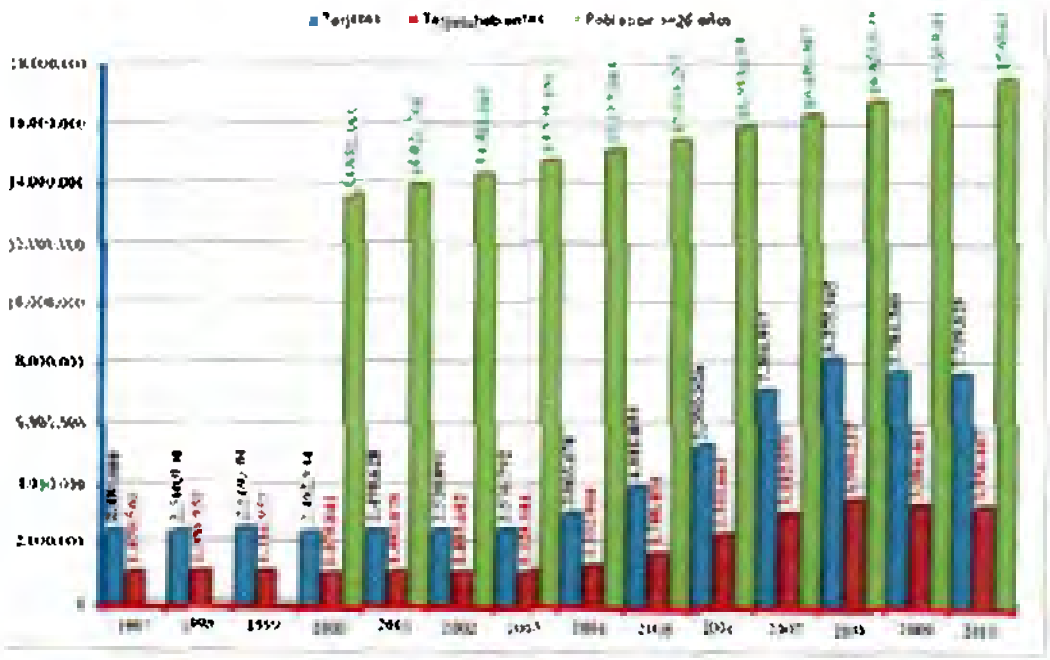

Gráfico Nº 1. Población > 20 años, número de tarjetas de crédito y tarjetahabientes en la república bolivariana de Venezuela. 1997-2010.

Fuente: Ramírez, 2012, p. 26.

La investigación se enfoca en comprobar que los factores que podrían explicar el crecimiento del consumo con tarjeta de crédito en Venezuela específicamente, son el consumo global, la inflación y la tasa de interés de la tarjeta de crédito. No obstante, Ramírez (2012) muestra la evolución y el posicionamiento de la tarjeta de crédito; no explica porque efectivamente sucedió este crecimiento sino que se lo atribuye a la evolución económica y a la movilidad social del Gobierno Bolivariano.

Por otro lado, de acuerdo a Arreaza, Castillo y Martínez (2006) existe un crecimiento acelerado del crédito al consumo, pero estos autores le dan un enfoque distinto al de Ramírez (2012) porque afirman que los episodios donde se presentan crecimientos acelerados de expansiones de créditos bancarios traen como consecuencia crisis bancarias y financieras.

Siguiendo el mismo orden de ideas expuesto anteriormente, se puede decir que actualmente Venezuela vive un periodo de crisis económica, que lleva a las personas buscar protección de la inflación con las tarjetas de crédito; siendo ésta una de las razones por la que se hace necesario para ésta investigación la construcción de un modelo econométrico, donde los componentes que lo conforman sean variables macroeconómicas relevantes para el consumo con tarjeta de crédito.

Dichas variables, establecidas a priori son: el consumo nacional, la inflación y la tasa de interés de la tarjeta de crédito.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General:

Determinar en qué medida afecta el consumo nacional, la inflación y la tasa de interés de la tarjeta de crédito al crecimiento del mercado de tarjeta de crédito en Venezuela.

1.2.2 Objetivos Específicos:

1. Realizar un análisis cualitativo de la normativa relacionada a las tarjetas de crédito en Venezuela.
2. Diseñar un modelo de regresión lineal, para observar en qué medida explican el consumo nacional, la inflación y la utilización de la tarjeta de crédito como mecanismo de financiamiento al crecimiento del consumo con tarjeta de crédito.
3. Determinar si la tarjeta de crédito es una fuente de financiamiento para los consumidores venezolanos en la última década.

1.3 Hipótesis

El consumo con la tarjeta de crédito está creciendo constantemente en la última década en Venezuela, demostrando que no sólo es una forma de pago sino que la tarjeta de crédito es también una fuente de financiamiento, debido a que la tasa de interés cobrada por el uso de dicha tarjeta es insignificante frente a la alta inflación y el gran de consumo nacional que se presenta Venezuela en los últimos diez años.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Crédito

Acerca del crédito, Sabino (2005) señala lo siguiente:

> Crédito es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera sin tener que pagar en el momento de recibirlo, dicho en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero, efectivo por bienes, servicios o dinero a recibir en el futuro (p. 66).

De igual forma, para tener un crédito es necesario cumplir una serie de características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza (Sabino, 2005).

Teniendo en cuenta el concepto explicado anteriormente, es necesario acotar existe el crédito al consumo, el cual se refiere al crédito que es otorgado para el consumo de bienes y servicios. De acuerdo a la página oficial de SUDEBAN, el consumo con tarjeta de crédito es conocido como crédito al consumo, lo que es lo mismo a compras realizadas con la tarjeta de crédito de bienes y servicios.

2.2 tarjeta de crédito

Tal y como señala el artículo 2 de la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, LTD (2008), la tarjeta de crédito es un "instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del o la tarjetahabiente que acredita una relación contractual entre el emisor y el o la tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo el cual podrá ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos" (para. 4).

Adicionalmente se puede decir que, la tarjeta de crédito puede concebirse como un crédito inmediato y renovable, es decir, la tarjeta de crédito es un crédito otorgado por el banco, que si bien pasa por un proceso de investigación previa antes de otorgarlo, al momento de ser concedido las cosas cambian, pues el beneficiario puede disponer de ese crédito en el momento que desee usar la tarjeta, dividiendo el monto de la manera que considere, es decir, gastándolo como desee y cuando desee, además es renovable porque si paga el monto que ha consumido de la tarjeta, vuelve a tener el dinero disponible.

2.3 Emisor de la tarjeta

Para la LTD (2008), El Emisor de la tarjeta son las instituciones operadoras de tarjetas de crédito, bancos o institución financiera que emite tarjetas de crédito,

débito, pre-pagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, de uso nacional y/o internacional de Venezuela y que además autorizados por SUDEBAN.

En el caso del mercado venezolano, los emisores de tarjetas de crédito, es decir, los que otorgan el beneficio a una persona natural o jurídica, que cumple con una serie de requisitos específicos, son entidades bancarias públicas o privadas que según el Banco Central de Venezuela existen 37 instituciones bancarias calificadas para otorgar tarjetas de crédito.

2.4 Tarjetahabiente

En el artículo dos de la LTC (2008) el tarjetahabiente se refiere a la "Persona natural o jurídica, que, previo contrato con el emisor, es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito, pre-pagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico" (para.3).

2.5 Fecha de corte

De acuerdo al artículo dos de la LTC (2008) la fecha de corte de la tarjeta de crédito es la "fecha límite programada para el cierre de la relación de los consumos efectuados por el o la tarjetahabiente en un período determinado" (para. 11).

2.6 Fecha límite de pago

La LTC (2008) señala que la fecha límite de pago de una tarjeta de crédito es la "fecha antes de la cual él o la tarjetahabiente debe pagar la totalidad, parte o el pago mínimo indicado por el emisor de la tarjeta de crédito para no constituirse en mora" (para. 12).

2.7 Límite de crédito

Acerca del límite de crédito, la LTC (2008) menciona que es el "monto máximo en moneda nacional, que el emisor se compromete a prestar al o la tarjetahabiente mediante las condiciones estipuladas en el contrato de afiliación" (para. 14).

Este límite de crédito representa la cantidad máxima de dinero que otorga el banco para consumos del tarjetahabiente, límite que ha sido previamente estudiado por el emisor de la tarjeta de crédito, estudio donde se mide el riesgo de incumplimiento de pago y cubrimiento de riesgo con otros clientes menos riesgosos.

2.8 Pago mínimo

Es una mensualidad que según la LTC (2008) cubre con la amortización del saldo principal, según el plazo de financiamiento establecido y a una tasa de interés acordada por el banco o una superintendencia bancaria; en la actualidad está regulada por el Banco Central de Venezuela.

El pago mínimo es parte del atractivo de la tarjeta de crédito ya que el tarjeta habiente a pesar de gastar todo el crédito no debe cancelarlo de inmediato sino que hace una serie de pagos mínimos, que hacen que la deuda perdure.

2.9 Tasa de interés

La tasa de interés según Sabino (2005) es el "porcentaje que se cobra como interés por una suma determinada. (...) Pueden ser activas cuando nos referimos a la que cobran los bancos (...) o pasivas, cuando nos referimos al interés que pagan dichas instituciones al realizar operaciones pasivas" (p. 230).

2.9.1 Tasa de interés financiera o corriente

Para el mercado de la tarjeta de crédito hay una tasa de interés específica, que es la tasa de interés financiera o corriente, conforme dicta la LTC (2008) es la "tasa máxima establecida por el Banco Central de Venezuela como interés anual financiero o corriente para el cálculo sobre el saldo adeudado" (para. 21).

2.9.2 Tasa de interés moratoria

Definida por la LTC (2008) como la "tasa a pagar por el o la tarjetahabiente de la tarjeta de crédito por concepto de retraso en sus pagos, será fijada por el Banco Central de Venezuela. Su cálculo se basará en los términos que indique la legislación vigente. Este cargo se debe calcular solamente sobre el saldo vencido y no sobre todo el capital originario" (para. 20).

2.10 Inflación

Acerca del término inflación, Sabino (2005) menciona que "consiste en un aumento general y sostenido del nivel de precios que obedece a la pérdida de valor del dinero" (p.133).

Sabino (2005) señala sobre las causas de inflación que:

> Son diversas, pero en esencia, se produce inflación cuando la oferta monetaria crece más que la oferta de bienes y servicios. El origen más frecuente es el déficit fiscal, los gobiernos ofrecen bonos o títulos para enjuagarlos, con lo que aumenten la deuda pública; lo que origina el aumento de la cantidad de dinero en circulación que se traslada a una espiral incontenible de precios, salarios y otras fuerzas sociales. Anexando a esta definición del diccionario de economía y finanzas la corrección de que no sólo el aumento de liquidez lleva a la inflación sino que también el incremento de la base monetaria es quien afecta más al crecimiento sostenido de los precios. La medición de la inflación se calcula a través del índice de precios al consumidor (p.133).

2.11 Antecedentes Teóricos:

Según Rodríguez (2006) en su investigación titulada La reseña histórica de las innovaciones financieras en Venezuela, se enfoca en las innovaciones en el campo financiero que van desde la tarjeta de crédito hasta los más sofisticados mecanismos electrónicos, que han dado origen al llamado dinero electrónico o dinero digital de lo que solo tomaremos los aspectos de tarjeta de crédito. Dicha

investigación tiene un importante contenido histórico, por lo que será un respaldo para iniciar la revisión cualitativa del mercado de las tarjetas de crédito.

Por otro lado, Ramírez (2012) en su investigación titulada La Tarjeta de Crédito como Ícono del Ascenso Social en la República Bolivariana de Venezuela. Años 1997-2010, estuvo dirigida a demostrar el crecimiento de la tarjeta de crédito y el aumento del consumo con tarjeta de crédito, por lo que se podría decir que este trabajo de grado tendrá una actualización del aumento del consumo con tarjeta de crédito.

Asimismo, en lo que respecta al crecimiento del consumo global, se tomará como base el estudio de Arreaza, Castillo y Guillen (2006) titulado "Expansión de crédito y calidad del portafolio bancario en Venezuela", donde comprueban que existe un crecimiento acelerado del consumo global en nuestro país. Dicho esto, el estudio de los autores mencionados anteriormente servirá como respaldo teórico para el presente trabajo de grado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación se realiza mediante la modalidad correlacional porque "tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En cierta medida tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa" (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010, p. 85).

Dicho esto, en esta investigación se busca analizar la relación entre cuatro variables, específicamente una variable dependiente que será el consumo con tarjeta de crédito, explicada por tres variables independientes, las cuales son: inflación, consumo global y tasa de interés que dictarán el comportamiento.

A su vez, este trabajo de investigación se enmarcará dentro de la categoría explicativo, ya que "está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales. Se enfoca en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables" (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010, p. 85). En este caso, se busca explicar a

través del modelo econométrico, las causas del crecimiento consumo con tarjeta de crédito, a su vez se explica porque ocurre ésta situación y la relación de las variables.

3.2 Definición de variables

"Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010, p. 93).

Es importante mencionar que, en toda investigacion es indispensable definir las variables para "asegurarnos que estas pueden ser medidas, observadas, evaluadas o inferidas, es decir que de ellas se puede obtener datos de la realidad" (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010, p. 109).

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) señalan que "sin definición de las variables no hay investigacion" (p.110).

En el presente trabajo de grado se utilizaron cuatro variables: consumo con tarjeta de crédito, consumo global, tasa de interés cobrada por el banco para el uso de la tarjeta de crédito y la inflación.

Asimismo, se considera a la variable de consumo con tarjeta de crédito dependiente, ya que observa su efecto sobre otras variables en una situación de control (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010). En cambio, el resto las variables se consideran independientes, ya que según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) manipulan o influencian a la variable dependiente.

3.2 Población y muestra

Población

Según (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010) c.p. Sellitiz (1980) "es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 174). Para esta investigacion la poblacion estarà conformada por la totalidad del consumo con tarjetas de crédito que ha habido desde que existen las tarjetas de crédito.

Muestra

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) "es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población" (p. 173).

Tal y como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010) existen dos grandes categorizaciones de muestra: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas.

En el caso de este estudio, todas las unidades de análisis pertenecen al método no probabilístico, ya que la elección de los elementos no depende de la

probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación Hernández, Fernández y Baptista (2010).

3.3 Técnicas de investigación

La recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadísticos. Lo que se busca en un estudio es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, contextos, o situaciones en profundidad; en las propias formas de expresión de cada uno de ellos. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimientos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En la investigación se dispone de la econometría como herramienta, para medir las variables a través de un modelo de regresión lineal, ya que este instrumento ayudará a observar en qué medida explican las variables independientes a la variable explicada.

3.3.1 Modelo econométrico

Para el análisis cuantitativo de la presente investigación se diseñará un modelo econométrico del mercado de tarjetas de crédito, en el cual se podrá observar como cada uno los factores que afectan este mercado, es decir, el crecimiento del consumo global que guarda relación con el crecimiento de consumo

con tarjeta de crédito, también se observará si la inflación guarda relación con el aumento del consumo con tarjetas de crédito, por la llamadas compras anticipadas y por último si la tarjeta de crédito es vista o no como un mecanismo de financiamiento. Se le agregará un error al modelo que recogerá lo que no explican las variables.

Para fin último de ésta investigación, el modelo será de regresión lineal y a su vez dinámico para alcanzará una buena observación de la realidad. Con regresión lineal nos referimos a "la especificación de una relación funcional entre dos o más variables" (Maddala, 1985, p. 76).

El modelo se encargará de demostrar cuantitativamente que la relación que se establece para alcanzar el objetivo central es correcta:

$$CTC_T = \propto + \sum_{i=0}^{4} \beta_i \, CG_t + \sum_{i=0}^{4} \delta_i \, INF_t + \sum_{i=0}^{4} \theta_i TITC_t + \in_t$$

CTC: consumo con tarjeta de crédito-

CG: consumo global.

INF: inflación.

TITC: tasa de interés de la tarjeta de crédito.

Є: son los residuos o errores estimados.

Los resultados cuantitativas serán extraídos de E- views6 programa estadístico para Microsoft Windows, que se utiliza para análisis econométrico.

Cada variable del modelo se rezagará apenas cuatro períodos, aunque lo recomendable sería rezagar 6 períodos, debido a que la data que se tiene es pequeña, y además que en cada período que se rezaga se pierde data, por lo que lo idóneo son 4 períodos de rezago.

El modelo econométrico es una parte fundamental del trabajo, ya que validará a través de pruebas, sí efectivamente se cumplen los supuestos y es verdadera la hipótesis planteada o en el peor de los casos que el modelo no cumpla con los supuestos y por tanto no nos brinda una respuesta confiable ni certera.

El mercado de tarjetas de crédito está representado por el crédito al consumo, es decir, todo el dinero que se ha otorgado y consumido a través de las tarjetas de crédito en Venezuela y el crecimiento del consumo de la tarjeta de crédito será explicado por los altos niveles de inflación, medidos a través del IPC, el alto consumo nacional que es el consumo global o también llamada oferta y demanda global y por último la tasa de interés que cobra el banco por el uso de la tarjeta de crédito que si bien es la más alta del banco, es una tasa que está regulada por el BCV y que se encuentra muy por debajo de la inflación, razones que nos llevan a pensar que es ésta la variable que nos puede indicar si resulta el financiamiento con la tarjeta de crédito, si en realidad es beneficioso éste recurso financiero.

Para poder armar éste modelo se necesitan dos paso, hacer un modelo de corto plazo y aplicarle los debidos test de significancia individual y conjunta, para luego obtener un modelo de largo plazo que será el modelo final.

El modelo tiene las siguientes características econométricas:

1. Es un modelo auto-regresivo con rezagos distribuidos o mejor conocido como ADL.
2. Es dinámico
3. Es uniecuacional
4. De periodicidad trimestral
5. Población: todo el mercado de consumo con tarjetas de crédito en Venezuela.
6. Muestra: el mercado de consumo con tarjetas de crédito desde 2005 hasta 2014 en Venezuela.
7. Es un modelo Log-Lin

Es importante destacar las características econométricas del modelo para saber así que tipo de resultados vamos a obtener y que test debemos aplicar. El modelo inicialmente creado es un modelo que funciona a corto plazo pero que se modificará a través del proceso econométrico para obtener un modelo final que se utilizará a largo plazo.

CAPÍTULO IV

MARCO LEGAL DEL MERCADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN VENEZUELA

Este capítulo corresponde al análisis cualitativo de la tarjeta de crédito, donde se estudia el marco legal de la tarjeta de crédito, repasando primero un poco la historia de la tarjeta de crédito en Venezuela. También, se exponen los tipos de tarjetas de crédito que existen, sin entrar fondo en el tema, recordando que éste trabajo de grado no estudiará el mercado de tarjetas en ninguna de las formas posibles de división, sino que es un estudio global, tomando el mercado de tarjetas de crédito como un todo; pero a pesar de ello es necesario hacer un repaso por sus distintos tipo de tarjeta. Por último, un análisis de la normativa de la tarjeta de crédito en Venezuela publicado en gaceta oficial en el 2008 (vigente en la actualidad).

Con el análisis de la normativa lo que se busca rescatar son aspectos relevantes o de interés para el tarjetahabiente, puntos que dictan los deberes y derechos de éstos y que pautan las reglas de juego en el mercado de tarjetas de crédito.

4.1 Historia de la tarjeta de crédito en Venezuela

Según Rodríguez (2006) la tarjeta de crédito apareció en Venezuela a partir del año 1958, para ese entonces estas tarjetas sólo eran emitidas por: Banco Mercantil, Crédito Unión, Banco consolidado, Credimático y algunos otros pocos bancos privados. La tasa de interés era fijada de mutuo acuerdo entre los bancos y los tarjetahabientes. Luego para 1986 empiezan a aparecer las tarjetas de crédito en casi todos los bancos, públicos y privados.

Cabe destacar que en el momento en que llega la tarjeta de crédito a Venezuela si fue bien aceptada por el público y fue utilizada, también tuvo auge, pero si comparamos con la enorme cantidad de tarjetas de crédito que circulan en la actualidad, ese auge se vuelve poco significativo o es casi nulo en comparación a la actualidad, al menos para Venezuela.

Ahora bien la definición como tal de la tarjeta de crédito según Rodríguez (2006) se define como "un medio de pago y de financiamiento que surgió en principio como una alternativa a los créditos personales de pequeños montos y a corto plazo" (p. 5). Bajo este arreglo institucional el tarjetahabiente se compromete a cancelar un mínimo monto de suscripción anual y el monto del consumo diferido en cuotas mensuales.

4.2 Tipos de tarjeta de crédito

Según Rodríguez (2006) existen distintos tipos de tarjetas de crédito y distintas formas de separar las tarjetas de crédito. Entre las formas que se pueden dividir, se encuentran:

- Según tipo de emisor:
    - Visa
    - MasterCard
    - American Express
    - Diners Club

Estas son las únicas entidades que prestan éste servicio en Venezuela y lo hacen a través de bancos comerciales, públicos o privados. Cada una de éstas tarjetas ofrece además del crédito, seguros personales al tarjetahabiente bien sea de accidente, de emergencia, de viaje o de automóviles, también ofrecen global service y seguro de asistencia y accidentes de viajes. A diferencia de visa, MasterCard y American Express, la tarjeta Diners Club también ofrece salones VIP en los aeropuertos y efectivo. Las tarjetas de crédito también reciben distintos tipos de beneficios según el banco con el que operen (Capote, 2010).

❖ Según modalidad de pago:

- Pago único: es cuando el banco le cobra a fin de mes o al mes siguiente el saldo completo consumido con la tarjeta de crédito. Es decir, el monto total del crédito es cargado a fin de mes a la cuenta corriente. Al ser un pago cobrado en el coroto plazo casi ninguna entidad cabra intereses por éste servicio. Esta modalidad no es muy utilizada (Rodríguez, 2006).

- Pago a plazos: es el pago de tarjeta de crédito que conoce la mayoría, se trata de pagar el crédito a través de cuotas mínimas mensuales a plazo, cobrando intereses sobre el capital, por lo que el tarjetahabiente se puede endeudar utilizando la tarjeta de crédito mientras cancele los pagos mínimos mensuales y los intereses cobrados por el servicio. Esta modalidad es la más utilizada debido a que es más rentable.

❖ Según tipo de tarjeta:

- Clásica: ofrece seguro de accidentes de viajes y Centro de Asistencia Global y son llamadas tipo 1 (Capote, 2010).
- Dorada: cuenta con seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, asistencia en viajes y otros servicios exclusivos, llamada tipo 2 por el (Capote, 2010).

- Platinum: cuentan con Seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, seguro médico de emergencia, asistencia en viajes y otros servicios exclusivos, servicios especiales para ejecutivos de negocio, ofertas exclusivas de viajes y centro de asistencia global, también llamadas tipo 3 (Capote,2010).
- Black: ofrecen seguro de accidentes de viajes, seguro de automóviles alquilados, seguro médico de emergencia, centro de asistencia, Concierge Personal, programa de premios Visa, ofertas exclusivas de viajes, servicios especiales para ejecutivos de negocio. Seguro de pérdida de equipaje. Seguro de demora de equipaje. Garantía extendida. Protección de compras. Centro de Asistencia Global (Capote, 2010).

Cabe destacar que cada tarjeta puede tener algún servicio adicional dependiendo del banco que la emita, ésta es una descripción del diferencial básico de cada tarjeta, es decir cada una de estas tarjetas tiene una línea de crédito más estos beneficios. Teniendo cada una distintos tipos de beneficios adicionales al crédito.

❖ Por banco:

- Público: son los bancos que otorgan tarjetas de créditos y pertenecen al gobierno venezolano.

- Privado: es la banca privada en Venezuela.

Dentro de esta forma de división también podría ser dividida por entidad bancaria, por ejemplo: Mercantil, Banesco, Banco de Venezuela, Provincial, Bicentenario, etc.

Para simplificar el estudio de ésta investigación no se dividirán las tarjetas de crédito en ninguno de las anteriores formas, en primer lugar porque en la data disponible está el consumo total con tarjeta de crédito sin separar que porcentaje se consume según tipo de tarjeta, y en segundo lugar porque para lo que se busca estudiar en el presente trabajo no tiene sentido separar los tipos de tarjeta.

Las tarjetas de crédito tienen tanto auge en la actualidad que una gran parte de los tarjetahabientes tiene más de una tarjeta de crédito, que pueden ser de distinto tipo de tarjeta, de distinto banco, de diferente limite, con diferentes beneficios.

4.3 Análisis de la Normativa de la Tarjeta de Crédito

La Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico, LTDC (2008) establece una lista de deberes y derechos tanto para el tarjetahabiente como para el emisor de la tarjeta. Ésta ley

abarca tanto el ramo de las tarjetas de crédito como el de las demás tarjetas, que son de débito, prepagadas y de financiamiento.

En la revisión de los artículos de la LTDC (2008) podemos observar detalles relevantes, tales como:

Art.5-"Cargos por servicios o cargos por intereses financieros: Se establece que los montos de los intereses corrientes por financiamiento no podrán ser sumados, en ningún caso, al capital adeudado sin que pueda cobrarse intereses sobre intereses. La violación a ésta disposición será sancionada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN). En ningún caso el pago de la multa exonera al emisor de su obligación a devolver al o la tarjetahabiente el monto cobrado en exceso" (LTDC, 2008).

Dicho esto, se puede decir que no se cobran intereses sobre intereses, solo se puede cobrar interés sobre el capital remanente. Está prohibido sumar los intereses a cuenta deudora, es decir, el tarjetahabiente siempre deberá lo mismo así se tarde en pagar, lo que si pueden cobrar son intereses por mora, de lo contrario si está dentro del período solo se cobran los intereses del crédito.

Art.6-"Comisiones: Queda prohibido cobrar a cargo del o la tarjetahabiente, los gastos de cobranza no causados; los de mantenimiento o renovación de la tarjeta independientemente de su clasificación y los de emisión de los estados de cuenta" (LTDC, 2008).

Está prohibido que el banco cobre algún tipo de mantenimiento o renovación de la tarjeta, es decir por el plástico.

Art.9-"Cálculo del interés: El emisor debe explicar el mecanismo para determinar el monto de los intereses, los saldos sujetos a interés, la fórmula para calcularlos, los supuestos en los cuales se pagará dicho interés y el procedimiento detallado para el cálculo del pago mínimo. Debe indicar el lapso del financiamiento y las cantidades que se imputan a capital e intereses, todo de conformidad con lo establecido en la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN)" (LTDC, 2008).

El cálculo del interés es dictado por SUDEBAN, no como en el pasado que era un acuerdo entre los tarjetahabientes y el banco.

Art.10- "Estado de cuenta: Las empresas emisoras de tarjetas de crédito están obligadas a enviar a sus tarjetahabientes, todos los meses y en los cinco, días hábiles siguientes a la fecha de corte, un estado de cuenta que podrá ser enviado a través de la utilización de medios electrónicos, previa aprobación escrita del o la tarjetahabiente y deberá contener la información mínima que establecerá la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) mediante normativa prudencial" (LTDC, 2008).

El banco o entidad financiera está obligado a enviar los estados de cuenta a los cinco días hábiles seguidos de la fecha de corte, cada mes, si en éste periodo nos

fue enviado el estado de cuenta, el tarjetahabiente está en todo su derecho de reclamarlo.

Art.14-"Premios y promociones: Los premios y promociones que promuevan los emisores en beneficio del o la tarjetahabiente deberán ser debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN), tomando en consideración lo que al respecto dispone el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, para lo cual el ente supervisor del Sistema Bancario, Nacional emitirá la normativa respectiva que contendrá las restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales, Asimismo el emisor, una vez obtenida la autorización de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, (SUDEBAN), deberá comunicar por escrito a los y las tarjetahabientes el medio de comunicación y fecha en que se publicó dicha promoción y condiciones" (LTDC, 2008).

Todos los premios y promociones deben estar aprobados por SUDEBAN, de lo contrario podría ser una estafa, esto es importante ya que en la actualidad se reciben muchas promociones vía internet y falsos mensajes donde se piden los datos de la tarjeta de crédito o datos bancarios, haciéndose pasar por una entidad fishing.

Art.17-"Débitos en cuentas bancarias y cargos en tarjetas de crédito: Los bancos e instituciones financieras no podrán debitar directamente de las cuentas bancarias

de nómina que el usuario o la usuaria tenga en cualquier entidad financiera, montos por concepto de pago de deudas adquiridas mediante operaciones de tarjetas de crédito, salvo que éste a ésta de su autorización por escrito, la cual siempre podrá ser revocable. Igualmente, los bancos e instituciones financieras no podrán descontar de las cuentas bancarias y de las tarjetas de crédito que el cliente o la clienta mantenga con la institución, ningún monto por concepto de servicios que el cliente a la clienta no haya solicitado. En los casos en que los titulares de cuentas bancarias o tarjetahabientes notifiquen la resolución del contrato de domiciliación de pago, los bancos o instituciones financieras atenderán la notificación de manera inmediata, so pena de asumir los débitos o cargos indebidos" (LTDC, 2008).

Solo los bancos pueden debitar el gasto con tarjeta de crédito de alguna cuenta que este a nombre del titular de la tarjeta, si está debidamente autorizado, de lo contrario es un delito. El tarjetahabiente por medio de una visita bancaria o al momento que recibe su tarjeta de crédito puede solicitar el débito automático de una de sus cuentas bancarias, si no es autorizado no debe el banco debitar ningún tipo de pago o cuota aunque la persona este morosa con el banco.

Art.18-"Prohibición de cobro de intereses sobre intereses: Se prohíbe el cobro de intereses sobre intereses y la capitalización de los mismos en las líneas de crédito que se otorguen a los y las tarjetahabientes. En el entendido de que a los consumos del mes en curso no le serán aplicables intereses financieros a corrientes; éstos serán aplicables sólo a partir del mes siguiente si él o la tarjetahabiente apta por el

financiamiento. Los intereses a cobrar se deberán calcular solamente sobre el capital remanente y no sobre todo el capital inicialmente adeudado" (LTDC, 2008).

Se prohíbe el cobro de intereses sobre intereses, como se observó en el artículo 5 de ésta misma ley, el capital se cobra sobre el capital.

Art.25- "Del negocio afiliado: El negocio afiliado está obligado a respetar los términos de la contratación entre el o la tarjetahabiente y el emisor, así como a dar fiel cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, además debe cumplir con lo siguiente:

I. Identificar en un lugar visible las marcas de tarjetas que acepta.
II. Exigir en todo caso la identificación de los y las tarjetahabientes a los fines de resguardar la seguridad del uso al o la titular o autorizado o autorizada.
III. Aceptar las tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, identificadas en su negocio; según el numeral anterior.
IV. No podrá establecer recargos para el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
V. No podrá establecer mínimos de compras, ni eliminar descuentos por el uso de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

VI. No podrá adoptar cualquier medida que genere una desigualdad o discriminación entre los consumidores o consumidoras y usuarios o usuarias.

VII. No podrá excluir las ofertas existentes en su negocio por el pago con tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento y pago electrónico.

VIII. Entregar el comprobante de las operaciones realizadas en todos los casos.

IX. Resguardar los puntos de pago electrónico que mantenga en su negocio y garantizar el buen uso de los mismos por parte del personal encargado de manipularlos" (LTDC, 2008).

En esta lista que debe ser cumplida por los comercios y distintos afiliados a punto de venta, lo que menos se respeta por los establecimiento en Venezuela, es el establecer monto mínimo para pasar cualquier tipo de tarjeta sea de crédito o no y mucho menos cobrar un porcentaje de dinero adicional al monto total a pagar por pasar la tarjeta en un establecimiento, es decir, es un delito establecer un recargo por aceptar tarjetas de crédito o débito. Acto que muchas personas o comercios practican. Por último tampoco se pueden excluir de ofertas a los tarjetahabientes en un establecimiento, cosa que pasa con frecuencia en los distintos establecimientos.

Art.26-"Deberes del o la tarjetahabiente: Serán deberes del o la tarjetahabiente los siguientes:

I. Resguardar la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, con la debida diligencia.

II. Realizar puntualmente el pago de la tarjeta de crédito, si ha realizado alguna compra o ha hecho uso de ella.

III. Identificarse y usar en forma personal la tarjeta y no mostrar o confiar a nadie las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.

IV. Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.

V. Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios, hasta recibir el estado de cuenta y estar conforme con el mismo.

VI. Velar por el correcto uso de la (s) tarjeta (s) suplementaria (s) que solicite.

VII. Velar por el mantenimiento de su capacidad de pago y conservación o ampliación del límite de crédito concedido por el banco o institución financiera.

VIII. Indicar al banco o institución financiera el domicilio a efectos de que éste le remita los estados de cuenta o cualquier otra información pertinente.

IX. Reportar al banco o institución financiera cuando no reciba el estado de cuenta en el plazo que se haya establecido, salvo que otras leyes o normativas especiales establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.

X. Verificar las tasas de interés y otros cargos que le efectúe el emisor, así como los procedimientos para plantear a tiempo sus reclamos sobre los productos y servicios que adquiera por medio de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

XI. Efectuar los reclamos en el plazo establecido en el contrato, salvo que la ley u otros reglamentos establezcan plazos mayores, en cuyo caso se aplicará siempre el plazo mayor.

XII. Reportar de manera inmediata al banco o institución financiera el robo hurto o pérdida de la tarjeta de crédito, débito, prepagada y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

XIII. Informar oportunamente al banco o institución sobre la resolución de los contratos de domiciliación de pago, a los fines de evitar cargos no autorizados" (LTDC, 2008).

Lo más importante es recordar que antes de firmar los recibos se debe verificar el monto, porque al estar firmado es señal de que aprueba el monto. También es deber del tarjetahabiente solicitar y guardar los comprobantes de compra con tarjeta. Ademes de respetar el límite de la tarjeta y pagar con puntualidad en las fechas de corte. Reportar los robos o hurtos de tarjetas es un deber y se deben informar de inmediato al banco.

Art.32- "Cargos por inmovilización: Las tarjetas de crédito que no sean movilizadas por el o la tarjeta habiente no serán objeto de cargos de ninguna índole. En el

supuesto de que él o la tarjetahabiente, en un período de un año no utilice el instrumento, se le puede instar a cancelar el contrato con el emisor del instrumento de pago, sin que esto genere perjuicios, para el reinicio de una relación crediticia futura" (LTDC, 2008).

Si la tarjeta de crédito no es utilizada durante un año, está prohibido cobrarle al tarjetahabiente algún recargo por no utilizarla, lo único que pueden cobrar es el contrato de otorgamiento de tarjeta, en otras palabras pagar el plástico de la tarjeta. Sin generar prejuicios a futuro.

Art.33- "Reparación del daño: Acciones civiles El o la tarjetahabiente víctima o afectado o afectada por cualquier delito previsto en esta Ley podrá ejercer las acciones civiles correspondientes para exigir la reparación de los daños y perjuicios causados por el proveedor o prestador del servicio penalmente responsable" (LTDC, 2008).

No se pueden pagar las cuotas de la tarjeta de crédito, debitando automáticamente de cuentas nominas o prestaciones sociales, solo se puede debitar de cuentas propias, sean de ahorro o corriente.

Art.34- "Protección de prestaciones sociales: En ningún caso las prestaciones sociales deben servir de garantía para el pago de aquellas deudas originadas por tarjetas de crédito. Las prestaciones sociales, así como las cuentas de la denominada

nómina, sean corriente o de ahorro, no podrán ser objeto de débito automático por concepto de cuotas o pagos mensuales de dichas deudas" (LTDC, 2008).

No existe discriminación de sexo, raza, edad o religión para otorgar tarjetas de crédito a personas civiles hábiles.

Art.38- "Requisitos de las organizaciones: Las organizaciones de participación popular que se constituyan para la defensa de los y las tarjetahabientes, además de cumplir con los parámetros exigidos en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, deben cumplir con los requisitos siguientes: no tener fines de lucro, estar integradas por un mínimo de veinticinco personas naturales que no tengan participación accionaria ni sean directores o directoras, gerentes, administradores o administradoras, o representantes legales de instituciones financieras, banco universal, comercial o entidad de ahorro y préstamo, prestadores de servicios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico; no deben ser financiadas ni recibir bienes, aportes, ayudas o subvenciones de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que puedan condicionar o inhibir sus actividades en promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y las usuarias de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. Se eximen del pago de impuesto, tasas y contribuciones especiales, el registro de las organizaciones de tarjetahabientes previstas en este artículo.

Cualquier organización de participación popular que se constituya para defender los deberes y derechos de los tarjetahabientes, pude inscribirse y registrarse para funcionar legalmente, si cumple con los parámetros que exige la ley: no tener fines de lucro, estar integradas por un mínimo de veinticinco personas naturales que no tengan participación accionaria ni sean directores o directoras, gerentes, administradores o administradoras, o representantes legales de instituciones financieras, banco universal, comercial o entidad de ahorro y préstamo, prestadores de servicios de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico; no deben ser financiadas ni recibir bienes, aportes, ayudas o subvenciones de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que puedan condicionar o inhibir sus actividades en promoción y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y las usuarias de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico" (LTDC, 2008).

Art.46-"Información a suministrar al Banco Central de Venezuela: Los emisores de tarjetas de crédito están obligados a entregar al Banco Central de Venezuela, con carácter de declaración jurada y durante los cinco primeros días de cada mes, la información necesaria para realizar el análisis comparativo de tarjetas de crédito y débito, sin necesidad de que se requiera en forma expresa para cada período. El incumplimiento de esta obligación será sancionado, de conformidad con lo previsto en la Ley del Banco Central de Venezuela" (LTDC, 2008).

Los emisores de tarjetas son obligados a entregar la información de análisis corporativo de tarjetas al Banco Central de Venezuela, los primeros cinco días de cada mes.

Art.51-"Reclamo por errores en el estado de cuenta: El o la tarjetahabiente puede reclamar por los datos contenidos en el estado de cuenta, tales como, consumos o retiros de efectivo no realizados, cargos no autorizados, cargos con errores en la fecha o en el monto, cargos por bienes o servicios que no fueron recibidos o aceptados, pagos y devoluciones no reflejados, entre otros, dentro de los treinta días siguientes al recibo del estado de cuenta. Corresponderá al emisor la carga de la prueba" (LTDC, 2008).

Los reclamos de errores en los débitos en la cuesta o cobros de tarjeta que no han sido consumados, pueden reclamarse dentro de los 30 días siguientes a recibir la información por estado de cuenta.

Art.52- "Obligación de darse por notificado: El emisor está obligado a darse por notificado del reparo, en forma escrita, inmediatamente después de recibir el reclamo y a dar respuesta al mismo en un plazo no mayor de quince días hábiles" (LTDC, 2008).

La respuesta a los reclamos no debe ser mayor a 15 días hábiles, de lo contrario perderán validez.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS CUANTITATIVOS DEL MERCADO DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN VENEZUELA.

En éste capítulo se recopilan datos cuantitativos para darle validez, confiabilidad y objetividad a la teoría expuesta anteriormente. Con la data se corroborará la efectividad del modelo, podremos obtener respuestas tangibles que respaldarán todos los supuestos que se ha planteado éste trabajo.

En primer lugar para tener mayor validez, la data que se utilizará provendrá de lugares confiables, es decir, de entidades bancarias que a través de sus páginas web oficiales proporcionan información estadística, aceptada a nivel mundial, como lo son SUDEBAN y el Banco central de Venezuela.

La data que se necesita encontrar son: el consumo global, el consumo con tarjeta de crédito, la tasa de interés cobrada por el banco y la inflación. Cuatro variables relacionadas entre sí que recogen la información necesaria para obtener la respuesta que se busca, contestar la hipótesis de que son efectivamente el consumo global. La tasa de interés cobrada por el banco y la inflación, quienes explican el crecimiento del consumo con tarjeta de crédito.

Es por ello, que se puede decir que el consumo con tarjeta de crédito, muestra a través de la data un crecimiento constante y acelerado, el cual se puede observar con más detalle en el siguiente gráfico.

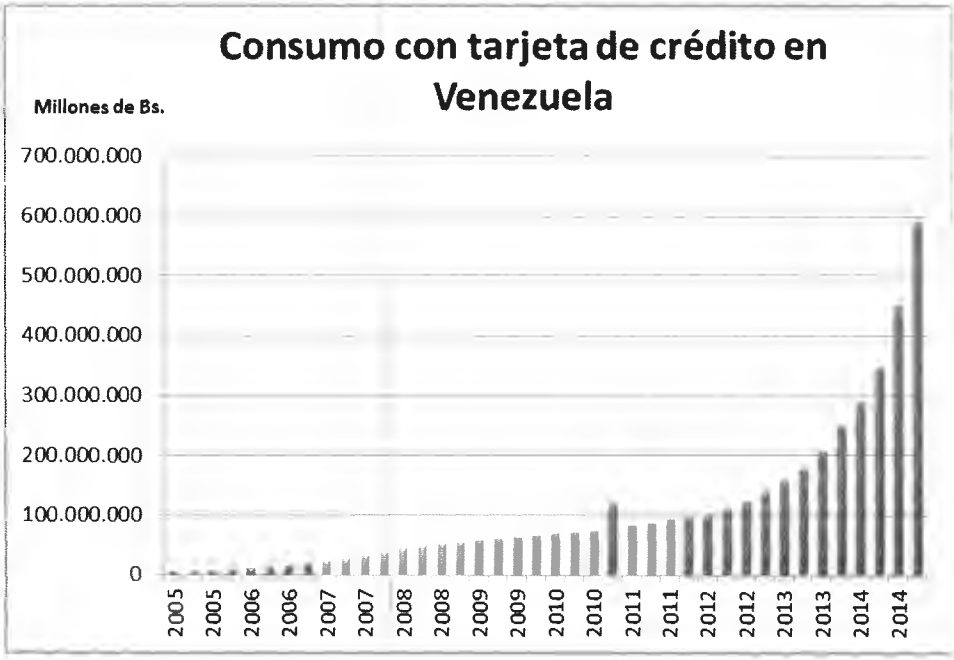

Gráfico Nº 2. Consumo con la tarjeta de crédito en Venezuela

Fuente: elaboración propia (2015)

Utilizamos ésta variable en nuestro estudio para que represente al mercado de las tarjetas de crédito.

Del mismo modo, en el caso de la variable de consumo global, se puede decir que a través de la data del BCV, que Venezuela es un país consumista, donde es más o menos constante su crecimiento, pero aun así refleja un alto consumo. Característica que cumple con el problema planteado y reflejó la situación a la que planteamos como supuesto de que el consumo con TDC crece cuando existe una inflación por encima de la tasa de interés que cobra el banco por el uso de la TDC y el consumo global sea alto.

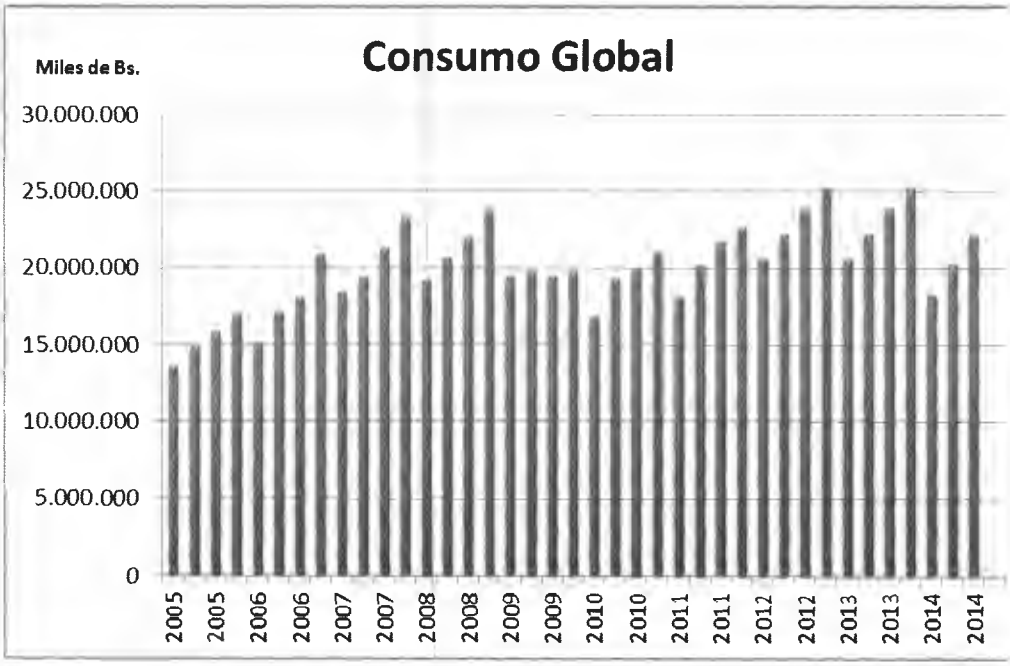

Gráfico Nº 3. Consumo global

Fuente: Elaboración propia (2015)

Para el caso de la variable tasa de Interés cobrada por el uso de la Tarjeta de Crédito, La tarjeta de crédito, a diferencia de la tarjeta de débito sirve para utilizar el crédito personal disponible, crédito que al igual que los demás debe pagar una tasa de interés. Dicha tasa es fijada en la actualidad por el Banco Central de Venezuela (BCV), siendo además regulada por el gobierno. Desde el 2005 el banco central es quien fija los intereses de los créditos.

Además de ser fijada por el BCV y de estar regula, la tasa que corresponde a interés por el uso de tarjetas de crédito no ha variado desde el 2009, fijada en 29%, demostrándonos así que en un país inflacionario es ésta variable una candidata perfecta para analizar el financiamiento de los venezolanos a través de las tarjetas de crédito.

Por último, en el caso de la variable que se refiere a la inflación, ayudará a entender porque los venezolanos anticipan sus compras, aceleran el consumo y sobre todo porque necesitan una tarjeta de crédito.

La inflación en Venezuela es sin duda la consecuencia de las malas decisiones económicas que ha tomado el gobierno, que en realidad solo están basadas en beneficios políticos y no en hacer política económica, sumado a una impresión de billetes, dinero inorgánico o creación de base, que les ha servido para financiarse. Es decir que la inflación termina siendo un problema de liquidez, ya que a mayor liquidez mayor inflación pues sería mucho dinero, dividido en pocos productos.

Expertos como el tutor del presente trabajo Daniel Lahoud, afirman que además de las malas decisiones de política, el problema realmente es el aumento de la base monetaria, porque ya se ha demostrado que países como estados unidos también aumentan la liquidez y no sufren de inflación, lo que sucede es que no aumentan la base monetaria, por lo que proporciona estabilidad.

Es importante destacar los distintos puntos de vista de crecimiento de la inflación, pero no es parte de ésta investigación demostrar el origen de éste fenómeno, lo que sí es enfoque de éste trabajo, es que a partir de ésta situación surgen una serie de consecuencias, teniendo la certeza de que la inflación medida a través de IPC presenta un crecimiento constante y acelerado en la última década, como podemos observar en la gráfica siguiente, resultante de la estadística sustraída del BCV, podemos entonces tomarla como variable para el estudio.

La inflación es un fenómeno que afecta a Venezuela en muchos aspectos, positivos y negativos, como por ejemplo empeoran el riesgo país, encarece los precios de bienes y servicios, pero también hace rentable endeudarse en bolívares ya que la deuda es licuada por la inflación y termina siendo más que cubierta.

A continuación, el siguiente gráfico muestra con claridad cómo la inflación, la cual es medida a través del Índice de Precios al Consumidor (IPC), refleja el aumento sostenido en los precios de bienes y servicios en la última década para Venezuela.

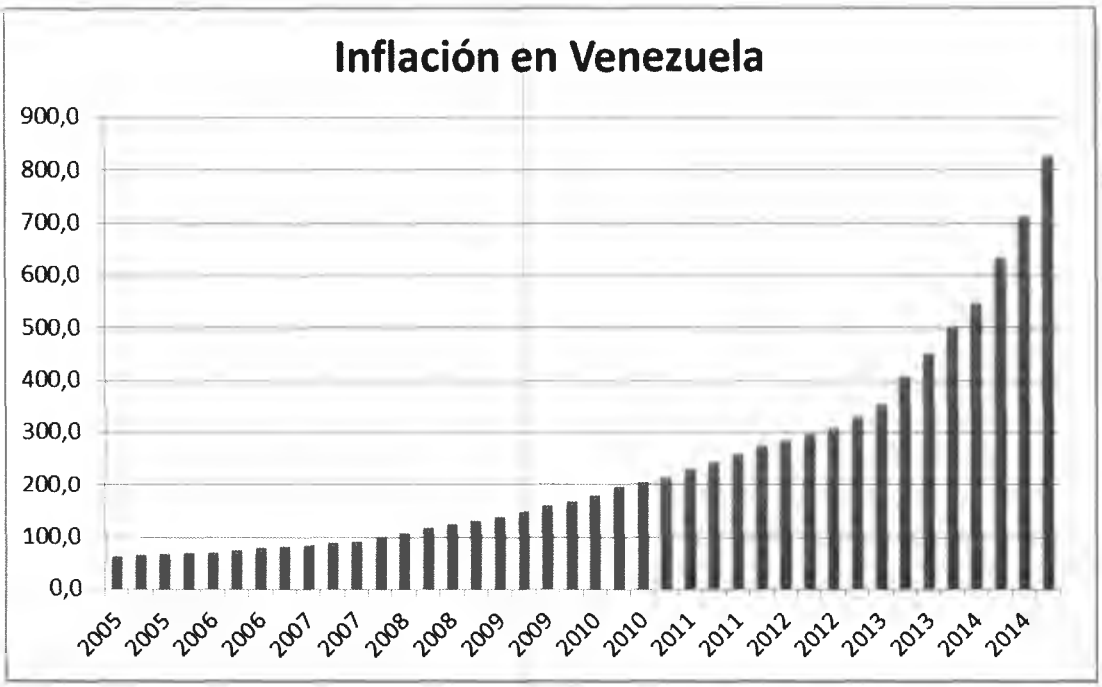

Gráfico Nº 4. Inflación en Venezuela

Fuente: Elaboración propia (2015)

Teniendo ya en claro cuáles son las variables escogidas a priori, porque cumplen con los supuestos del modelo y pueden ayudar confirmar las sospechas planteadas, podemos proceder al diseño del modelo para el mercado de tarjetas de crédito.

5.1 Modelo de corto plazo

El modelo inicial escogido para la investigación fue el siguiente:

$$CTC_T = \propto + \sum_{i=0}^{4} \beta_i \, CG_t + \sum_{i=0}^{4} \delta_i \, INF_t + \sum_{i=0}^{4} \theta_i TITC_t + \sum_{i=1}^{4} \rho_i CTC_t + \in_t$$

Las variables encontradas en el modelo son:

- CTC: consumo con tarjeta de crédito.
- α es el intercepto de la ecuación, representando al consumo con tarjeta de crédito autónomo.
- CG: consumo global. Siendo β el coeficiente de la variable.
- INF: inflación. Siendo δ el coeficiente que acompaña a la variable.
- TITC: tasa de interés de la tarjeta de crédito, que está acompañada del coeficiente θ.
- ρ es el coeficiente que acompaña a CTC, pera el momento de explicarse la variable dependiente a sí misma.

El modelo del mercado de las tarjetas de crédito, fue creado y puesto en análisis realizándole el test de correlación simple uno a uno, donde ignoran por completo las otras variables y se estudian individualmente. Además se realizó el test de correlación parcial que mide la correlación lineal entre dos variables, ceteris paribus las demás variables. También fue aplicado el test de estacionariedad para observar así que modelo se queda para el largo plazo.

Además es necesario observar los supuestos del modelo a través de las pruebas de normalidad, tanto en el modelo de corto como en el de largo plazo.

A continuación podemos encontrar la explicación formal de cada uno de éstos test para proceder al final con el análisis de resultados.

5.1.1 Test aplicados

Los test estadísticos son herramientas que nos ayudan a comprobar si el modelo es el idóneo para la investigación, para poder responder la inquietud planteada en el problema del trabajo y así cumpliendo con los supuestos y lograr alcanzar el objetivo de la presente investigación. Los test aplicados fueron:

- Correlación:
    - Simple: "es la medición de la fuerza o grado de asociación lineal entre dos variables, sin tomar en cuenta las demás variables" (Maddala, 1985, p.113).
    - Parcial: "es la medición de la fuerza o grado de asociación lineal entre dos variables, manteniendo constante la influencia de las demás variables" (Maddala, 1985, p.112).
- Estacionariedad:
    - Prueba de raíz unitaria
- Estudio de los supuestos:
    - Prueba de normalidad en las perturbaciones
    - Prueba de autocorrelación en las perturbaciones
    - Prueba de homogeneidad en las perturbaciones
    - Prueba de estacionariedad en las perturbaciones

Después de aplicar los test, se observó que habían algunas variables que no eran relevantes de forma conjunta, es decir, a pesar de tener importancia individualmente las variables al estudiarlas dentro del modelo, deja de ser significantes para éste este estudio.

La variable que no resulto significante fue la tasa de interés que cobran por el uso de la tarjeta de crédito frente al consumo global y a la inflación, por lo que a largo plazo no puede permanecer en el modelo. Ésta variable arrojó poca significancia conjunta en el modelo, lo cual no fue ninguna sorpresa, porque la variable fue elegida apropósito para demostrar que la tasa que se paga por el uso de la tarjeta de crédito es atractiva para el tarjetahabiente ya que termina siendo insignificante frente a la alta inflación y al alto consumo global. Sabiendo esto el modelo del corto plazo es corregido para converger hacia el equilibrio en el largo plazo. Teniendo convergencia inmediata entre el corto plazo y el largo plazo.

5.2 Modelo de largo plazo

$$CTC_T = \propto + \sum_{i=0}^{4} \beta_i \, CG_t + \sum_{i=0}^{4} \delta_i \, INF_t + \sum_{i=1}^{4} \rho_i CTCT_t + \in_t$$

Este modelo de largo plazo nos ofrece la respuesta de que a los tarjetahabientes en el largo plazo les afecta la creciente inflación y el aumento del consumo, no importándoles así la tasa de la tarjeta ya que resulta insignificante, en

un escenario como el que vive Venezuela en la actualidad donde la inflación es alta, hay necesidad de aumentar el consumo y además tenemos una tasa de interés que está regulada y por debajo de la inflación. Por todas estas razones es que la variable tasa de interés deja de tener relevancia en éste modelo y frente a ésta situación.

CAPITULO VI

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La estadística y la econometría sirvieron como herramientas para cuantificar los resultados de las variables que queríamos observar y a través de estas herramientas alcanzar los objetivos. Para ésta investigación nos planteamos dos objetivos específicos que debemos comprobar numéricamente, los cuales eran: diseñar un modelo de regresión lineal, para observar en qué medida explican el consumo nacional, la inflación y la utilización de la tarjeta de crédito al crecimiento del consumo con tarjeta de crédito; y demostrar que la tarjeta de crédito es una fuente de financiamiento para los consumidores venezolanos en la última década.

El modelo fue de lo general a lo particular, corrigiendo en el corto plazo para converger en el largo plazo.

El modelo de regresión es un modelo que ya está previamente direccionado, es decir ya la causalidad está establecida a priori, por lo que no es necesario hacerle análisis de causalidad. Aquí se supone que las variables independientes (CG, INF y TITC) causan a la variable dependiente (CTC). Repasando las variables tenemos:

Tabla Nº 1. Variables.

Siglas	Variables	Dependiente/ Explicada	Independiente/ Explicativa
CTC	Consumo con Tarjta de Crédito	X	
CG	Consumo Global		X
INF	Inflación		X
TITC	Tasa de Interés de la Tarjeta de Crédito		X

Fuente: Elaboración propia (2015).

Las variables independientes cuantificaron a través del modelo su influencia sobre la variable dependiente. Al ser un modelo de periodicidad trimestral y teniendo sólo diez años de estudio, las variables se rezagaron cuatro períodos, la razón es que hay poca data y al rezagarse más períodos más data se pierde, que al final es perdida de información, por ellos sólo se rezagará 4 períodos trimestrales, lo que equivalente a rezagarse un año para comparar las variables. Abarcando el período de estudio que es de 2005 a 2014.

El modelo resultante es un Log-lin porque los coeficientes estimados de las variables independientes miden el cambio absoluto que se produce en los rezagos ante un cambio producido en la variable explicada, ceteris paribus.

En la elaboración del modelo se fue probando con las variables que arrojan un "P" valor no productivo o que no aportan individualmente, es decir un "P" valor mayor a 0.05 y fueron excluyéndose del modelo de corto plazo para obtener la

estabilidad a largo plazo. Al obtener el modelo de largo plazo, se proceden a aplicar los test.

6.1 Modelo de Corto Plazo

Tabla Nº 2. Salida de E-views a corto plazo.

Dependent Variable: LOG(CTC)
Method: Least Squares
Date: 10/05/15 Time: 10:44
Sample (adjusted): 2007Q2 2014Q4
Included observations: 31 after adjustments
Convergence achieved after 21 iterations

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-4,0971	5,8531	-0,7000	0,4940
LOG(CG)	0,3106	0,1014	3,0631	0,0074
LOG(CG(-1))	0,2509	0,1145	2,1922	0,0435
LOG(CG(-2))	0,3307	0,1160	2,8509	0,0116
LOG(CG(-3))	0,3130	0,1033	3,0294	0,0080
INF(-1)	0,0175	0,0033	5,2363	0,0001
INF(-2)	0,0368	0,0045	8,2771	0,0000
INF(-3)	0,0365	0,0047	7,7083	0,0000
INF(-4)	0,0142	0,0038	3,7324	0,0018
D10Q4	0,4402	0,0177	24,9058	0,0000
@TREND	0,0600	0,0028	21,7930	0,0000
AR(1)	1,9086	0,2438	7,8269	0,0000
AR(2)	-2,2187	0,4568	-4,8572	0,0002
AR(3)	1,2309	0,4686	2,6269	0,0183
AR(4)	-0,4949	0,2393	-2,0679	0,0552

R-squared	0,998265	Mean dependent var	18,405640
Adjusted R-squared	0,996746	S.D. dependent var	0,759950
S.E. of regression	0,043351	Akaike info criterion	-3,132649
Sum squared resid	0,030068	Schwarz criterion	-2,438784
Log likelihood	63,55606	Hannan-Quinn criter.	-2,906466
F-statistic	657,3836	Durbin-Watson stat	2,121994
Prob(F-statistic)	0,000000		

Inverted AR Roots	.68+.70i	.68-.70i	.28-.67i	.28+.67i

Fuente: Elaboración propia (2015).

$$\text{Log } CTC_t = -4{,}0971 + 0{,}2052.\text{Log } CG_t + 0{,}1051.INF_t + 0{,}4260.TITC_t + \epsilon_t$$

En el modelo de corto plazo se pueden observar que por cada incremento porcentual del consumo global, sube en promedio 0,2052% el consumo con tarjeta de crédito, por cada incremento del 1% de inflación sube en promedio 10,51% el consumo con tarjeta de crédito y por cada incremento porcentual de la tasa de interés de la tarjeta de crédito disminuye el consumo con tarjeta de crédito en promedio 42,60%, con una 99% de confianza.

Para poder observar si existe relación entre las variables del modelo, se aplicaron los test de correlación simple y parcial.

Tabla Nº 3. Resumen de correlación.

Resumen Correlación	CTC	CG	INF	TITC
Promedio	1	0,432	0,653	0,003
Correlación Simple	1	0,346	0,582	-0,076
Correlación Parcial	1	0,517	0,723	0,081

Fuente: Elaboración propia (2015).

Éste test nos deja verificar que todas las variables tienes una relación positiva con el consumo con la tarjeta de crédito, es decir que a medida que aumenta la inflación y el consumo global, aumenta el consumo con la tarjeta de crédito. Menos la variable tasa de interés, que muestra una relación inversa ya que si aumenta la tasa de interés que cobra el banco por el uso de la tarjeta, disminuirá el consumo con tarjeta de crédito.

El test de correlación parcial arrojó que individualmente si son variables que concuerdan con el mercado de la tarjeta de crédito y que parcialmente la correlación lineal entre las variables, ceteris paribus también aportan al modelo, ya arrojando una pequeña alerta, la variable tasa de interés de la tarjeta de crédito, situación idónea que va llevar a comprobar los objetivos.

Más adelante se colocó una variable dummy, en el cuarto trimestre del año 2010, para obviar una alteración y poder mantener la información de la variable en el modelo que se debe a que Venezuela fue el país que registró la mayor inflación en el mundo, en nuestro análisis que es el del mercado de tarjetas de crédito, podemos concluir que los venezolanos utilizamos más la tarjeta de crédito para poder cubrirnos de la inflación, ratificando de nuevo que es rentable utilizar tarjetas de crédito en tiempos de alta inflación y alto consumo.

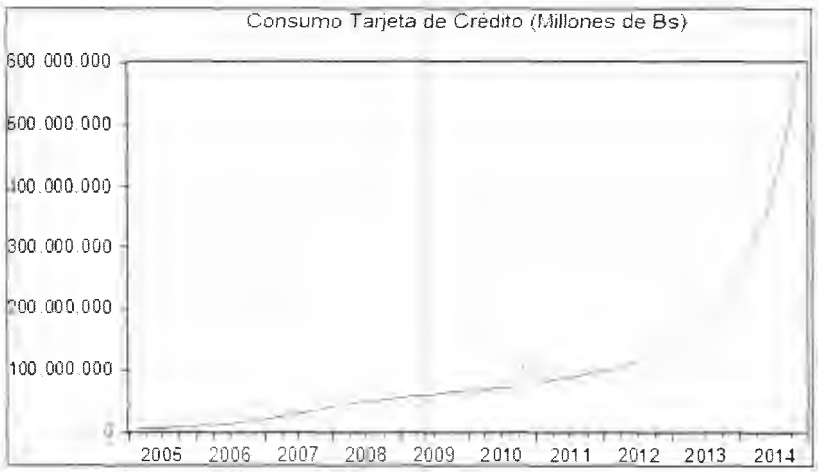

Gráfico Nº 5. Consumo tarjeta de crédito (millones de Bs)

Fuente: Elaboración propia (2015)

Recordando también que en el último trimestre del año, el consumo se incrementa estacionalmente, por las fiestas decembrinas. Distinto al decreto que realizó Jorge Giordani el 22 de febrero del 2011 "Eso significa que hemos entrado en una nueva fase de crecimiento de nuestra economía", recalcó el ministro de Planificación y Finanzas. Frase totalmente errada ya que en 2010 Venezuela lo que presentó fue una caída del 1,8% y como se dijo al principio concluyó con la inflación más alta del mundo. Además de los cambios económicos, ya que a principios del 2010 se decretó una devaluación del bolívar fuerte frente al dólar, donde por primera vez se vio el escalón de dólar para distintos rubros, por ejemplo 2,6 BS/$ para las importaciones prioritarias y 4,30 BS/$ para el resto de las operaciones, éstas acciones llevaron a que las inflación empeorara y la situación económica también, viéndose reflejada como dijimos anteriormente en el último trimestre que es la época del año donde más se eleva el consumo.

El diario El Universal hizo un reporte donde afirmaban que no solo era la inflación más alta del mundo sino que seguía aumentando.

Siguiendo la línea del estudio de la inflación en la siguiente gráfica se observa claramente que es una inflación con tendencia creciente.

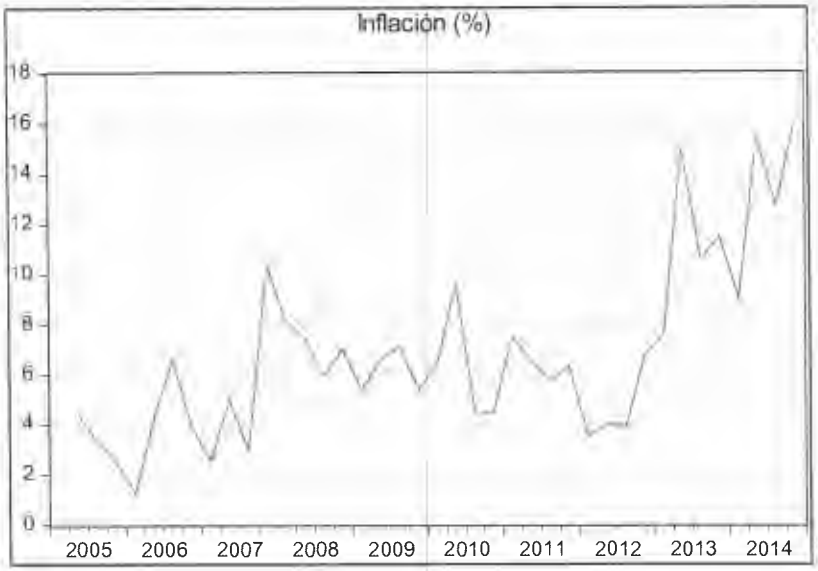

Gráfico Nº 6. Inflación

Fuente: Elaboración propia (2015)

Variable que según el modelo es la más relevante e importante para ésta observación, su importancia se debe al efecto que causa la inflación en el consumo de la tarjeta de crédito. Como se dijo anteriormente la relación es positiva, es decir al subir la inflación automáticamente aumenta el consumo con tarjeta de crédito, siendo la TDC una importante fuente de financiamiento de los venezolanos.

Podemos ver resaltante en la gráfica, que el crecimiento de la inflación es más pronunciado y acelerado se dio entre el primer y segundo trimestre del 2013, fue el 2013 el año con mayor inflación en la historia de Venezuela consecuencia que se deben fundamentalmente a problemas monetarios. Debemos tomar en cuenta que fueron momentos muy fuertes políticamente hablando, por ejemplo fue el

momento en que desapareció físicamente el presidente de la república Hugo Chávez Frías, surgen también las consecuencias de los gastos realizados en las elecciones del 2012 por parte del gobierno, lo que significó emisión monetaria que en su mayoría queda en manos del público.

Consecuencia que termina pagando el consumidor, ya que es el que recibe el golpe más fuerte de la inflación. Los productos pasa por un proceso de elaboración, distribución y venta, cuando llegan a la venta ya tienen todos los aumentos de estos procesos incorporados en el precio, es por ello que el consumidor final es el más perjudicado es por ello que el uso de la tarjeta de crédito se hace tan atractivo.

Se hace muy rentable usar la TDC mientras que la tasa de interés cobrada por su uso sea más baja que la inflación. En Venezuela dicha tasa es más baja que a inflación y además regulada por el banco central, por lo que no existen grandes cambios en la tasa durante largos períodos.

Gráfico Nº 7. Tasa de interés tarjeta de crédito

Fuente: Elaboración propia (2015)

En el gráfico se puede observar que la tasa está regulada y no tiene variaciones importantes a lo largo del tiempo. La única alteración que se puede observar es desde el tercer trimestre del 2007 hasta el segundo trimestre del 2009 pertenece a un período en donde no se encontraba regulada la tasa de interés y es en la presente gráfica donde se observa que ésta variables pierde significancia en el modelo frente a una inflación creciente y acelerada. Además de un alto consumo que hace necesario el uso de la tarjeta de crédito para cubrir muchas partes del gasto que no se cubren con el efectivo o débito.

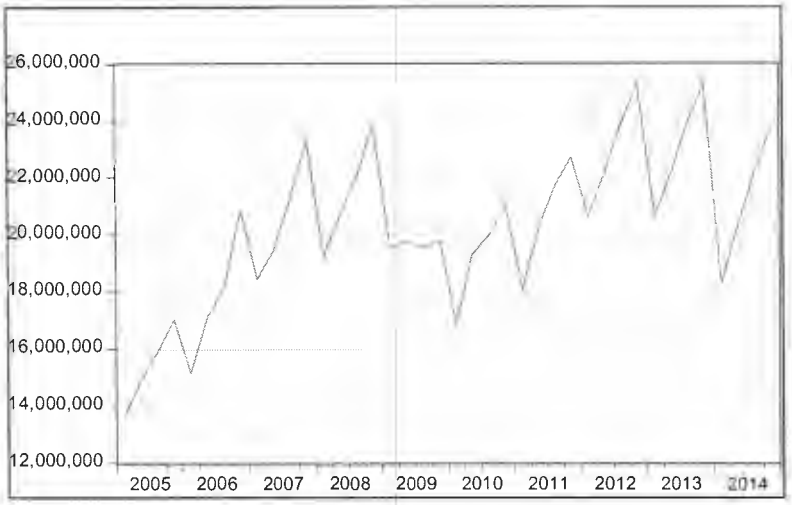

Gráfico Nº 8. Consumo global

Fuente: Elaboración propia (2015)

En la gráfica observamos el creciente consumo global con su ciclo económico normal. Con subidas y bajadas que son parte del ciclo económico de ésta variable.

Por lo que se comprueban las sospechas iniciales y se concuerda con el estudio de Arreaza, Castillo y Guillen (2006) donde afirman que hay una inflación creciente y acelerada en Venezuela. Por último aplicamos los test de normalidad, autocorrelación, homogeneidad y estacionariedad en las perturbaciones.

Tabla Nº 4. Estacionariedad.

	Nivel		Diferencia	
	P-Valor	**Decisión**	**P-Valor**	**Resultado**
Log(CTC)	0,9147	No estac	0,0000	Estac
Log(CG)	0,6639	No estac	0,0404	Estac
INF	0,7674	No estac	0,0000	Estac
TITC	0,2442	No estac	0,0000	Estac

Fuente: Elaboración propia (2015).

A través de éste test podemos comprobar que se elimina la posibilidad de que sea un modelo de regresión espúrea. Arrojando los resultado con un 99,8265% de confianza. Se tuvo que agregar la tendencia lineal, porque se supone que no debe haber autocorrelación en los errores. Esto se hizo para corregir el comportamiento de tendencia ascendente en las perturbaciones.

Ahora conozcamos el modelo que permanecerá en el largo plazo y que nos dirá cuál es la respuesta al planteamiento del problema.

Los modelos de regresión lineal van de lo general a lo particular es por ellos que se estudió minuciosamente, para eliminar los posibles errores. A largo plazo se eliminó del modelo la variable TITC que representa la tasa de interés de la tarjeta de crédito, mostrando que frente a una inflación alta y alto consumo global, la tasa de interés que se paga por el uso de la tarjeta de crédito resulta insignificante, ya que resulta óptimo el financiamiento.

6.2 Modelo de Largo Plazo

Tabla Nº 5. Salida de E-views a largo plazo.

Dependent Variable: D(LOG(CTC))
Method: Least Squares
Date: 10/05/15 Time: 10:31
Sample (adjusted): 2008Q3 2014Q4
Included observations: 26 after adjustments
Convergence achieved after 10 iterations

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-0,75847	0,19451	-3,899384	0,0014
D(LOG(DG(-2)))	-0,114162	0,041851	-2,727805	0,0156
D(LOG(DG(-3)))	-0,114631	0,038576	-2,971559	0,0095
D(LOG(DG(-4)))	0,108081	0,045474	2,37679	0,0312
D(INF(-3))	-0,002124	0,000691	-3,074518	0,0077
D(INF(-4))	-0,002751	0,000704	-3,906671	0,0014
ERROR(-1)	-0,047485	0,071668	-0,662562	0,5177
D10Q4	0,479889	0,009919	48,38167	0,0000
D11Q1	-0,398448	0,010781	-36,96002	0,0000
@TREND	0,024023	0,004002	6,003245	0,0000
AR(4)	0,715398	0,047573	15,03778	0,0000

R-squared	0,996647	Mean dependent var	0,096259
Adjusted R-squared	0,994412	S.D. dependent var	0,14224
S.E. of regression	0,010632	Akaike info criterion	-5,953712
Sum squared resid	0,001696	Schwarz criterion	-5,42144
Log likelihood	88,39826	Hannan-Quinn criter.	-5,800437
F-statistic	445,9244	Durbin-Watson stat	2,028212
Prob(F-statistic)	0		

Inverted AR Roots	0,92	.00-.92i	.00+.92i	-0,92

Fuente: Elaboración propia (2015)

Log CTC_t= -7,1373 + 0,2995.Log CG_t + 0,1831.INF_t + $\in_t$

La lectura del modelo del largo pazo confirma todos los supuestos planteados y reafirma la hipótesis planteada en éste problema. Según el modelo de regresión si el consumo global se incrementa en 1%, el consumo con tarjeta de crédito se incrementa en promedio 2,0995% y si la inflación crece 1% el consumo con tarjeta de crédito crece 18,31% en promedio, ceteris paribus. Resultados arrojados con un 99,66% de confianza.

CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

Estos resultados son la demostración cuantitativa de que la inflación es la variable más importante del estudio, ya que en Venezuela es una de las más altas del mundo y que lleva a los venezolanos a utilizar la tarjeta de crédito, para poder cubrirse de la inflación. Además, al ser eliminada la tasa de interés para el modelo de largo plazo, se afirma que ésta variable es poco relevante frente a la alta inflación y al consumo global de Venezuela. No quiere decir que la tasa de interés que se paga por utilizar la tarjeta de crédito sea insignificante o que al consumidor no le afecte pagarla, lo que se quiere decir es que frente a la situación que se vivió en Venezuela en la década de estudio y se sigue viviendo en la actualidad, que es alta inflación o al menos por encima del porcentaje de tasa de interés y mientras exista la necesidad de consumir más productos y servicios, será necesario financiarse con tarjeta de crédito, es por eso que ha crecido tanto el consumo con tarjeta de crédito en la última década.

Tomando en cuenta lo anterior, los hallazgos recabados permiten inferir a la investigadora que la hipótesis planteada como:

El consumo con la tarjeta de crédito está creciendo constantemente en la última década en Venezuela, demostrando que no sólo es una forma de pago sino

que la tarjeta de crédito es también una fuente de financiamiento, debido a que la tasa de interés cobrada por el uso de dicha tarjeta es insignificante frente a la alta inflación y el gran de consumo nacional que se presenta Venezuela en los últimos diez años.

Se valida en su totalidad, ya que el modelo demostró que el la inflación es la variable más relevante de la investigación y por tanto la que hace que el consumo con tarjeta de crédito crezca, por ser tan alta y además encontrarse por encima de la tasa de interés de la tarjeta de crédito. Por otra parte es la tarjeta de crédito un mecanismo de financiamiento, porque la tasa que se paga por utilizar la tarjeta de crédito está por debajo de la inflación que ha vivido Venezuela en ésta última década, por ello es atractivo y ventajoso utilizar la tarjeta de crédito para consumir anticipadamente, ya que los precios aumentan constante y sostenidamente.

Esta investigación se culminó con la satisfacción de que se alcanzaron los objetivos específicos y el objetivo general planteado, respondiendo a así al planteamiento del problema.

De igual forma se muestra a continuación las principales conclusiones derivadas de los resultados expuestos, en función de cada objetivo específico:

1. Realizar un análisis cualitativo de la normativa relacionada a las tarjetas de crédito en Venezuela:

Se realizó una interesante revisión de la Ley nombrada en gaceta oficial como la Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico (LTDC, 2008), para detallas los aspectos que cada tarjetahabiente debe tener en cuenta a la hora de recibir una tarjeta de crédito, que más allá de ser un beneficio es una responsabilidad, pues hay que cumplir con los pagos mínimos en las fechas de corte estipuladas por el banco; el no cumplir con los pagos genera consecuencias bancarias, dependiendo de la cantidad de incumplimientos, tales como: cobro detasa de interés por mora, anulación de la tarjeta de crédito y convertirse en una persona que representa alto riesgo para el banco; ésta última genera una mala referencia personal que tiene como consecuencia el no conseguir préstamos bancarios de ningún tipo.

Además, es importante también conocer los tiempos de reclamos de facturación para poder hacer reclamos o cancelar los pagos mínimos; el estado de cuenta según el artículo 10 de la ley "deberá emitirse todos los meses y en los cinco, días hábiles siguientes a la fecha de corte" (LTDC, 2008, para.1), y debe tener una información mínima que cumpla con las exigencias que hace la superintendencia de bancos.

Es sustancial saber que los tiempos de reclamo deben ser hasta 30 días después de la emisión del estado de cuenta, luego de haber transcurrido éste plazo no son válidos los reclamos, porque el banco toma como por aceptada la información enviada por lo tener notificaciones de la misma.

2. Diseñar un modelo de regresión lineal, para observar en qué medida explican el consumo nacional, la inflación y la utilización de la tarjeta de crédito como mecanismo de financiamiento al crecimiento del consumo con tarjeta de crédito:

Podemos demostrar a través del modelo que las variables escogidas a priori fueron las mejores para explicar el mercado de tarjetas de crédito para Venezuela en la última década. Las variables mostraron correlación parcial y simple, aunque la variable tasa de interés arrojará alguna alerta en la correlación parcial, se colocó adrede para demostrar el objetivo número dos que será explicado en el siguiente objetivo específico. Éstos resultados se dieron primero porque Venezuela tiene una de las inflaciones más altas del mundo, la tasa de interés es regulada y fija por largo periodos y además somos un país consumista.

Con la variable inflación, se demostró que es muy importante para el uso de la tarjeta de crédito ya que por ser una de las más altas del mundo, los consumidores se ven en la necesidad de cubrirse de la inflación utilizando diversos mecanismos de financiamiento, entre ellos la tarjeta de crédito para cubrir el consumo de bienes y servicios.

La inflación, demostró ser el centro de la investigación ya que sin la inflación a los niveles que se encuentra, sería nula la investigación, pues no sería necesario el uso de la tarjeta de crédito para cubrir el consumo global, ni sería una fuente de financiamiento.

Además de esto se sostiene por ser un país consumista, donde se pudo demostrar a través de gráficos estadísticos y el modelo econométrico que Venezuela es un país consumista, es decir, mantiene un alto nivel de consumo en el tiempo.

Asimismo, tanto en el corto como en el largo plazo se determinó que el comportamiento del modelo no tiene discrepancias, es decir mientras se mantenga ésta situación de altos niveles de inflación y de consumo global, será compatible el modelo, la pequeña modificación que sufrió el modelo del corto plazo fue la eliminación de variables poco relevantes para el estudio, pero no se le agregaron variables nuevas y funciona para el largo plazo.

Para cerrar éste análisis podemos garantizar que se cumplieron todos los supuestos para el modelo de regresión, lo que garantiza que los coeficientes estimados (β, δ, θ, ρ,$\propto$) son los mejores estimadores linealmente y sesgado (MELI).

3. Determinar si la tarjeta de crédito es una fuente de financiamiento para los consumidores venezolanos en la última década:

Se pudo comprobar que la tasa de interés de la tarjeta de crédito no resultó relevante frente a las variables inflación y consumo global, es decir que para el escenario en el que se plantea el modelo es efectivamente recomendable financiarse con la tarjeta de crédito, lo que quiere decir que no es significante para el mercado de tarjeta de crédito.

No es relevante porque es una tasa regulada por el Banco Central de Venezuela, además se encuentra por debajo de la tasa de inflación y con el enorme crecimiento del consumo, la verdad resulta rentable lo que los tarjetahabientes pagan por utilizar la tarjeta de crédito, por eso es que es el modelo la variable resulta insignificante la variable TITC. Cabe destacar que no quiere decir que a los tarjetahabientes no les importa la tasa de interés que pagan por el uso de la tarjeta de crédito sino que les resulta rentable y muy baja frente a la situación inflacionaria que estamos viviendo en el país.

Además hay que saber que la tarjeta de crédito es definitivamente una línea de crédito rotativo. La tarjeta de crédito cuando se la entregan al tarjetahabiente tiene un monto máximo establecido, procedente de un estudio por especialistas del área que corresponde a un monto que éste puede cubrir totalmente en el plazo establecido, pero si observamos bien es renovable porque ese monto lo puedes consumir totalmente y pagarlo en cuotas mensuales que pueden ser cuotas del monto mínimo o más si es el deseo del tarjetahabiente, además se pueden hacer pagos extras de disminuyan la deuda, es decir que cubra el monto consumido y es en ese momento que se dispone de nuevo del monto.

Para hacer más compresible la idea, podemos observar un ejemplo: si el banco "B" le otorga a Pedro Pérez una tarjeta de crédito cualquiera, por un monto de 50.000 Bs. (cincuenta mil bolívares fuertes) con una tasa de interés de 29% y nos encontramos en el mes de enero. Supongamos que el tarjetahabiente empieza a

pagar sus gastos con la tarjeta y ha consumido en el mes de marzo la totalidad del monto es decir 50.000 Bs., por lo que éste empieza desde marzo a rebajar la deuda de la tarjeta y supongamos que en el mes de Junio cancelo toda su deuda. A partir de ese momento el Sr. Pedro Pérez tiene otra vez sus 50.000 Bs. disponibles y procede a empezar de nuevo a pagar con la tarjeta.

A que se quiere llegar con esto, a que el tarjetahabiente en un mismo año obtuvo 100.000 Bs. De crédito porque al pagar el consumo de la tarjeta de crédito el crédito se renueva automáticamente, porque es automático el proceso del saldo disponible en la tarjeta de crédito, en conclusión además de ser un simple crédito personal, es un crédito que se renueva constantemente en favor del tarjetahabiente, por ello es un mecanismo de financiamiento que resulta más atractivo en economías como la nuestra, que presentan alta inflación, tasa de interés controlada y hay una cultura consumista.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliograficas

- Gujarati, Damodar N. (2005). *Econometría, segunda edicion*, Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernandez, fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigacion, quinta edición*, Venezuela: Editorial Mc Graw Hill.
- Maddala, G.S. (1985). *Econometría,* México: Editorial Mc Graw Hill.
- Sabino, Carlos. (2005). *Diccionario de economía y finanzas*, Caracas-Venezuela: Editorial panapo.
- Zuleyma Santalla y Banderali. (2012). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación*, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Fuentes Electrónicas

- Adriana Arreaza Coll, Luis Castillo Guillen y Manuel Martínes Guzmán *"Expansión del crédito y caliudad del portafolio bancario en Venezuela"* Disponible es: http://www.bcv.org.ve/Upload/Publicaciones/docu92.pdf. {Consultado el 10 de marzo del 2015}.

- Armando Rodríguez *"Reseña histórica de las innovaciones financieras en Venezuela y en el mundo"* (2006). Disponible en: http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19144/2/articulo6.pdf. {Consultado el 3 de Agosto de 2015}.

- Banco cantral de Venezuela (2015). Disponible en: http://www.bcv.org.ve/Upload/Publicaciones/docu92.pdf. {Consultado el 9 de Abril del 2015}.

- El Universal *"Venezuela la peor inflación del mundo"* (sin fecha). Disponible en: http://www.eluniversal.com/2010/05/17/oci_art_venezuela:-la-peor-i_1894604. {Consultado el 18 de septiembre del 2015}.

- Finanzas Digital (sin fecha). Disponible en: http://www.finanzasdigital.com/estadisticas-economicas/. {Consultado el 15 de Abril del 2015}.

- José Capote *"Beneficios de las tarjetas de crédito en Venezuela"* (2012). Disponible en: http://www.venelogia.com/archivos/4418/. {Consutado el 18 de septiembre del 2015}.

- Ley de Tarjetas de Crédito, Débito, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico (2008). Disponible en:

https://www.asobanca.com.ve/userfiles/documentos/tdc.pdf.

{Consultado el 1 de marzo del 2015}.

- Lílido Ramírez de *"La Tarjeta de Crédito como Ícono del Ascenso Social en la República Bolivariana de Venezuela. Años 1997-2010"* (2012) http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34667/1/articulo3.pdf. {Consultado el 23 de febrero del 2015}.

- SUDEBAN (sin fecha). Disponible en: http://sudeban.gob.ve/. {Consultado el 9 de Abril del 2015}.

Fuente viva

- Daniel Laoud, 2015 (tutor de la presente investigación).