

## **"Sobreviviendo a la tarjeta de crédito"**

La mayoría de los ticos consideran que deber más de lo que se debe, puede ocasionar un gran dolor de cabeza, todavía es peor cuando ésta es por tener tarjeta de crédito.

Cuando se está sobre endeudado, las personas se pueden sentir en una situación sin control, ya que pone el dinero en el centro de la vida, le impide pensar en otra cosa e incluso los vuelve malhumorados e ineficientes.

Al fin y al cabo, las tarjetas no son buenas ni malas, somos nosotros los que hacen un uso correcto e incorrecto de ellas. Fueron creadas como medio de pago y no como motor de la economía. La meta es pagarlas para luego volvernos "totaleros", es decir, hacer pagos totales.

En los últimos años en Costa Rica, el mercado de las tarjetas de crédito se ha incrementado. Tanto establecimientos comerciales como cooperativas y bancos estatales y privados, ofrecen este tipo de producto financiero.

De acuerdo con un estudio comparativo de las Tarjetas de Crédito realizado por la Dirección de Estudios Económicos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), existen alrededor de 1.3 millones de tarjetas de crédito en el mercado y a su vez 401 tipos diferentes de tarjetas de crédito, que cobran tasas de interés anuales que oscilan entre el 20% y el 54%.

Este estudio ha revelado que los costarricenses deben aproximadamente más de  $\text{¢}570$  millones, lo que demuestra que les gusta usarlas y que cada día compran más.

Las marcas de tarjeta que más utilizan los costarricenses usualmente, son Visa, Master Card y American Express, cuyos emisores son Credomatic y Citi.

Entre las tarjetas de crédito en colones con altas tasas de intereses se encuentran Corporación Servivalores con 54%, BCT con 50,4%, Citi-Fischel 49,92% y Citi Tarjetas con 49,32%.

Por otra parte, las tarjetas que tienen intereses más bajos en colones son Bancrédito oro y platinum con 23%, Credomatic óptima con 24%, Bancrédito local 25%, Banco Nacional 25.5% y Banco Popular 26.5%.

La mayoría de los usuarios de tarjeta de crédito habitan en la provincia de San José, seguido de Heredia y Cartago.

Las tarjetas de crédito han llegado a ser imprescindibles como medio de pago en el proceso de compra, en la vida cotidiana de cualquier consumidor. Es casi imposible comprar un pasaje de avión, alquilar un automóvil o una habitación de hotel sin una.

El plástico, como algunos le llaman, ya no es sólo un símbolo de estatus social o económico, sino una eficaz herramienta y sustituto del tradicional "dinero en efectivo".

De acuerdo a la investigación realizada sobre el manejo emocional de las tarjetas de crédito, el perfil que tienen las personas que utilizan la tarjeta de crédito corresponde a profesionales, solteras, entre un rango de edad de 25 a 34 años, asalariados activos con un ingreso promedio mensual entre quinientos mil a un millón de colones.

### **Tipos de bienes y servicios que se adquieren con tarjeta de crédito**

Entre los bienes y servicios que mayormente consumen las personas con tarjeta de crédito son ropa y calzado, alimentación salud, imprevistos, entre otros.

Por lo general, este tipo de productos y servicios son cancelados al contado, mientras que otros el saldo actual.

## **Motivos para tener tarjeta de crédito...**

Se puede mencionar que los motivos principales por los que las personas cuentan tarjeta de crédito corresponde a que pueden adquirir acceso a crédito inmediato, promociones y descuentos en compras en los diferentes establecimientos comerciales, programa de millas y/o puntos, entre otros.

## **Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito**

Algunas ventajas que tienen las tarjetas de crédito son:

- Ofrece crédito inmediato en casi todos los establecimientos comerciales para la adquisición de un bien o servicio.
- Sustituye al dinero en efectivo y cheques.
- Para solventar alguna emergencia por enfermedad, obsequios por aniversario, boda o algún comestible no previsto.

En muchas ocasiones, el mal uso que le dé y una ineficiente administración de los gastos puede dar al traste en el bolsillo de los usuarios de tarjetas de crédito.

Algunas de las desventajas que tienen las tarjetas de crédito son:

- Duración en la transacción mientras se autoriza el crédito.
- Fraude, robo o pérdida de la tarjeta.
- Uso excesivo del financiamiento.
- Cargos adicionales que suelen ser costosos.
- Efectuar compras por impulso.

## **Factores influyentes en el proceso de compra con tarjetas de crédito**

Si bien es cierto, algunas personas que usan tarjetas de crédito realizan compras por impulso. ¿Por qué motivo ocurre esto? En la conducta de compra de un consumidor influyen factores culturales, sociales y psicológicos.

Cada factor contiene ciertos elementos que afectan la conducta de un comprador en el momento de realizar una transacción. Una de ellas es la emoción.

La emoción es un fenómeno que altera la conducta de una persona. Las emociones juegan un papel muy importante en los consumidores. Las personas no siempre realizan compras con una base lógica, sino influenciados por las emociones.

Muchas veces esto causa un problema para las personas. ¿Por qué? Porque en ocasiones realizan compras por impulsos emocionales, con cierto tipo de “adrenalina” que cuando llegan a la tienda y ven un artículo como una televisión de 42 pulgadas o un teléfono celular de touch screen. ¿Qué pasa después? Después de que se realiza la compra y que no se tiene más esos impulsos emocionales, se dan cuenta que la compra fue innecesaria y que podía esperar. Este problema empeora aún más con las tarjetas de crédito.

Por ejemplo, mucha gente que observa algún artículo tecnológico que le llama la atención, se emociona y empieza a realizar “razonamientos lógicos” que tienen sentido en ese momento, que le incita a realizar la compra.

Entre los razonamientos está la comparación del precio con el límite de crédito que tiene la tarjeta, posibilidad a futuro de obtener un ascenso o aumento de sueldo, entre otros. Finalmente la persona termina decidiendo comprar el producto. No obstante después de que pasa cierto tiempo, la gente se da cuenta que la decisión tomada no fue la más acertada y que está más endeudada.

Es importante crear consciencia y desarrollar el tipo de inteligencia emocional que le haga ser exitoso en las compras con tarjeta de crédito. Si logran controlar y estar conscientes de los factores que afectan, tienen el éxito asegurado pues de esta forma no tendrán preocupación, estrés, arrepentimiento o frustración por alguna compra efectuada.

Ahora, es importante mencionar que las emociones no solo son un factor en contra. El conocer este tipo de información ayuda mucho en el caso de que si es

comerciante seamos dueños de un negocio donde ofrecemos algún tipo de producto o servicio.

Si sabemos que las personas compran por emoción y se dejan llevar por impulsos emocionales, podemos averiguar qué es lo que provoca en nuestros posibles clientes la mayor cantidad de adrenalina e impulsos emocionales, lo cual provoca que hagan la compra al instante y este efecto nos genere mayor venta.

**María Fernanda Arce**  
**fer\_10\_11@hotmail.com**

**Silvia Barrantes**  
**smbarrantes@hotmail.com**

**Cynthia Hidalgo**  
**hidalgo.cinthya@gmail.com**

**Gabriela Rodríguez**  
**grmorera@gmail.com**