



LA TARJETA DE DÉBITO EKO EN PARAGUAY Y SU IMPLEMENTACIÓN DESDE
LA PERSPECTIVA INSTITUCIONAL DE SU BANCO EMISOR

THE EKO DEBIT CARD IN PARAGUAY AND ITS IMPLEMENTATION FROM THE
INSTITUTIONAL PERSPECTIVE OF ITS ISSUING BANK.

Chap Kau Kwan Chung¹

Universidad Americana. Asunción, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0002-5478-3659>

wendy505@hotmail.com

Silvio Eduardo Becker

Universidad Americana. Asunción, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0002-7440-4273>

eduardo.becker@americana.edu.py

Danid Nahuel Olmedo Gómez

Universidad Americana. Asunción, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0002-7226-8765>

olmedodanid@gmail.com

Arami María Lujan Román Bogarin

Universidad Americana. Asunción, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0003-3063-4162>

aramiroman12@gmail.com

Sofía Luján Ayala Noguera

Universidad Americana. Asunción, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0003-4204-4768>

sofialujanayala@hotmail.com

Mariel Arami Ríos Acosta

Universidad Americana. Asunción, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0002-7292-0952>

marielaramiriosacosta01@gmail.com

Jhanet Alexandry Cantero Lenguaza

Universidad Americana. Asunción, Paraguay

 <https://orcid.org/0000-0001-8897-4720>

jhanetcantero04@gmail.com

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar

Recibido: 04-03-2025

Aceptado: 12-05-2025

¹ Autora de correspondencia: Chap Kau Kwan Chung. wendy505@hotmail.com



Resumen

El propósito principal de este estudio fue explorar el proceso de implementación de la tarjeta de débito EKO en el Paraguay, año 2021, desde la perspectiva institucional. El mismo se basó en el enfoque cualitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. El instrumento de recolección de datos consistió en una entrevista estructurada con 12 preguntas abiertas que fue llevada a cabo de manera presencial. El participante seleccionado intencionalmente cumplía con dos condiciones necesarias para llevar adelante este trabajo: experto en el área y en pleno conocimiento del proceso de creación de la tarjeta de débito EKO. Los resultados más relevantes, luego del análisis de las respuestas, fueron que dicha tarjeta es ideal para jóvenes y emprendedores que requieren soluciones digitales para el manejo de dinero, que la misma puede ser utilizada en el entorno nacional o internacional.

Palabras clave: Tarjeta de débito, EKO, beneficios, Paraguay.

Abstract

The main purpose of this study was to explore the implementation process of the EKO debit card in Paraguay in 2021, from an institutional perspective. The study was based on a qualitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and descriptive design. The data collection instrument consisted of a structured interview with 12 open-ended questions, conducted in person. The participant was intentionally selected and met two essential criteria for carrying out this study: being an expert in the field and having full knowledge of the creation process of the EKO debit card. The most relevant results, after analyzing the responses, indicated that the card is ideal for young people and entrepreneurs who require digital solutions for money management, and that it can be used both nationally and internationally.

Keywords: Debit card, EKO, Benefits, Paraguay.

Introducción

Primeramente, conviene dar una definición adecuada para las tarjetas. Por un lado, las tarjetas de crédito son rectángulos plásticos que permiten hacer compras sin utilizar efectivo, a través de ellas los pagos pueden hacerse de una vez o en cuotas, sobre dinero que financia una entidad bancaria y que será abonado por el titular de dicha tarjeta cuando le llegue el extracto. Las tarjetas de débito son las que a menudo se utilizan para extraer efectivo de una cuenta bancaria desde un cajero automático y también se usan para realizar compras. (Flores Villacrés et al., 2015).

Actualmente, las tarjetas de débito cuentan con una banda magnética en el reverso y un chip electrónico con información personal y de acceso del usuario titular de la cuenta, la misma está ligada a un PIN que permite autorizar las transacciones de compra. (BBVA, s.f.).

En la década anterior, algunos estudios realizados en México indicaban que la razón de la tenencia y uso de las tarjetas como medio de pago eran muy variados y que se contaba con un número reducido de bases de datos para investigar los diferentes medios de pago, esto causó que los investigadores centraran su atención en factores demográficos que influían para que los usuarios determinen el medio de pago a utilizar. Generalmente: la edad, el ingreso y el grado de educación eran los más relevantes. Por tanto, familias más jóvenes, que poseen ingresos considerables y contaban con un nivel avanzado de escolaridad, tendían a usar instrumentos de pago electrónicos como la tarjeta emitida por una entidad bancaria (Castellanos y Garrido, 2010).

En la actualidad, el uso de las tarjetas se ha generalizado, la bancarización se ha extendido a los niveles con recursos más limitados quizás debido a la digitalización y la utilización masiva de tecnología. Esta es una de las razones por la que es imperativo, como señalan algunos estudios, cubrir las necesidades de la alfabetización financiera en la población (Diagama Añez y Santiago, 2020).

Así como indica Monroy Lara (2019), el uso de cualquier medio de pago, incluido las tarjetas de débito, requieren de concienciación, conocimientos, habilidades y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y eventualmente lograr el bienestar financiero individual.



En cuanto a los beneficios del uso de las tarjetas de débito se citan algunos en el cuadro N.º 1:

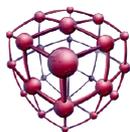
*Cuadro 1.
Beneficios del uso de las tarjetas de débito*

Beneficio	Significado para el usuario
Control	A través del estado de cuenta, se pueden revisar los gastos mensuales (fecha y lugar de las compras o extracciones).
Seguridad	En caso de robo o extravío de tarjeta, se puede cancelar para evitar pérdidas de fondos en cuenta.
Comodidad	El plástico reduce la cantidad de papel billetes que en ocasiones pueden ser algo incómodos.
Practicidad	Permite realizar compras/pagos en tiendas y a través de internet. Representan solución en caso de no contar con efectivo al momento de una necesidad.
Protección	La tarjeta de débito evita el riesgo de recepción de billetes falsos. Además, nos protege de inconvenientes como monedas de pequeña denominación o cuando los comercios no tienen cambio.
No genera gastos	La tarjeta de débito hace uso del dinero del usuario, por lo general no presenta gastos de mantenimiento y exenta al usuario de pago de intereses.
Internacionalización	Se puede utilizar la tarjeta para retirar dinero en el extranjero de acuerdo al tipo de cambio.

Nota: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Cusacani Mamani & Tiito Torres, 2019 citado en Forbes, s.f.)

EKO es una aplicación más una tarjeta de débito MasterCard Internacional contactless (gratuita), la cual permite el manejo de dinero de una forma simple, práctica y fácil; con ella se puede realizar compras en cualquier comercio, enviar y recibir dinero de otros usuarios EKO, pagar servicios públicos y privados, retirar dinero desde un cajero automático (ATM) de Banco Familiar sin costo o de cualquiera de la Red Infonet, entre otros beneficios que ya se han mencionado en el presente trabajo.

Para acceder a una cuenta EKO debe descargarse la aplicación según el sistema operativo utilizado (Google Play, App Store o AppGallery), además poseer cédula de identidad vigente. Según el sitio web de EKO, la tarjeta se posiciona como un medio accesible y fácil de usar, los usuarios pueden cargar la tarjeta depositando en efectivo en una sucursal de Banco Familiar o a través de transferencias SIPAP o desde otra cuenta EKO. Con respecto a los límites de



las cuentas, los depósitos mensuales en efectivo ascienden hasta 3 salarios mínimos (Gs 6.800.000 aproximadamente) o transferencias bancarias mensuales hasta 6 salarios mínimos (Gs 13.000.000 aproximadamente). Estos límites pueden ampliarse de acuerdo a las políticas del banco (Banco Familiar, 2022).

Por lo expuesto, la tarjeta de débito puede llegar a considerarse un medio de pago elegible, destacado y sobresaliente por parte de los usuarios debido a los diferentes usos y beneficios que se le puede dar a la misma.

Un estudio realizado por MasterCard indicó que, en 2020, el número de tarjetas de débito vigentes en Paraguay llegaba a 1.939.000 y que prevalecía su uso con relación a las tarjetas de crédito; asimismo, dicho estudio reveló que la bancarización alcanzaba sólo un 39% de la población (La República, 2020).

En este trabajo se estudian los siguientes aspectos; el proceso de implementación de la tarjeta EKO, percepción del experto sobre el producto y su adecuación a segmentos específicos, su utilidad, sus elementos innovadores además de algunos desafíos y aprendizajes en dicho proceso.

Metodología

La metodología se basó en el enfoque cualitativo, de diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. La recolección de datos se efectuó a través de una entrevista llevada a cabo de forma presencial a uno de los directivos de la empresa e-Tica. La selección del participante fue intencional, bajo criterios de muestreo por expertos, ya que se requería que la persona entrevistada cumpliera con dos condiciones fundamentales: contar con experiencia en el área comercial/financiera y poseer conocimiento del proceso de diseño e implementación de la tarjeta de débito EKO, la entrevista se efectuó en el mes de mayo del año 2022. Para tal fin, se diseñó una guía de preguntas validadas por un experto del área comercial/empresarial, con el fin de recabar información, dicha guía contaba con 12 preguntas abiertas.

Resultados y Discusión

Los resultados obtenidos a partir de la entrevista muestran una congruencia con la información disponible en la página web de EKO (<https://eko.com.py/home>). Esta tarjeta, junto con su aplicación móvil, tiene características similares a otras tarjetas de débito MasterCard internacionales, en cuanto a los beneficios de realizar compras tanto dentro como fuera del país. La diferencia radica en su accesibilidad, ya que está diseñada para un segmento joven y emprendedor, adaptándose a las necesidades de bancarización electrónica. Asimismo, se remarcó su utilidad para usuarios que viajan, existen una variedad de opciones ofrecidas por diferentes entidades; sin embargo la tarjeta de débito EKO, cuya implementación por usuarios es incipiente, podría constituirse como solución financiera y transaccional para estudiantes y emprendedores tal como indican Castellanos y Garrido (2010), respondiendo así a cuestiones que tienen que ver con el dinero electrónico como instrumento para la formalización e inclusión financiera (Grassa Figueroa, 2018) (Monroy Lara, 2019).

En lo que respecta a la planificación para su lanzamiento en el mercado paraguayo, el entrevistado sostuvo que se consideró la innovación tecnológica y financiera. La propuesta se basó en estudios de factibilidad técnica, recursos disponibles, análisis de casos de negocio externos, desarrollo del producto, pruebas piloto y posterior lanzamiento. El participante subrayó que, a diferencia de otras iniciativas, el proyecto EKO consideró las necesidades y satisfacción de los usuarios. La misma muestra bastantes ventajas competitivas al pertenecer a la multinacional de servicios financieros MasterCard; motivo por el cual, cuenta con diferentes beneficios para el usuario. Uno de los beneficios que podemos relacionar es su funcionalidad como una tarjeta prepaga y la disponibilidad de transacciones no presentes como la tokenización como abordan otros estudios (Ausay Gonzales et al., 2022).

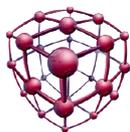


El producto ofrece funcionalidades clásicas de una tarjeta de débito y también opciones como caja de ahorro integrada, posibilidad de cobros por transferencia y protección contra fraudes, sujeto a verificación que la hacen atractiva, tal como indica Valencia (2015, pág. 255) “La incorporación de las tecnologías móviles en la vida de las personas se produce de manera dinámica en todo el mundo, y con ello la innovación de los pagos móviles y el dinero electrónico”. Esto supone que el uso de medios de pago alternativos al efectivo va en aumento.

Conclusión

La implementación de la tarjeta de débito EKO en Paraguay constituye una herramienta en el proceso de bancarización e inclusión financiera. Desde la perspectiva institucional del banco emisor, este producto incorpora innovación tecnológica, simplicidad operativa y una adecuación a las necesidades de los usuarios. Además, evidencia cómo el aprovechamiento de tecnologías móviles y la digitalización de servicios financieros pueden contribuir a fomentar la formalización de la economía.

Impulsada por el Banco Familiar SAECA, la tarjeta EKO representa una oportunidad de crecimiento atractiva para jóvenes y emprendedores, al ofrecerles mayor comodidad y agilidad en sus transacciones financieras. No obstante, la implementación de este tipo de soluciones digitales debería ir acompañada de programas de educación financiera básica que promuevan el uso responsable del producto, el hábito del ahorro y una adecuada planificación económica personal.



Referencias Bibliográficas

- Ausay Gonzales, E. J., Rivas Flores, J. M., & Vallejo, C. (2022). Implementación de pagos digitales con tokenización en tarjetas de crédito Visa y MasterCard en una empresa de servicios financieros. Implementación de pagos digitales con tokenización en tarjetas de crédito Visa y MasterCard en una empresa de servicios financieros. . Guayaquil, Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- BBVA. (s.f.). ¿Qué es una tarjeta de débito y cómo puedo usarla? Obtenido de ¿Qué es una tarjeta de débito y cómo puedo usarla?: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-una-tarjeta-de-debito-y-como-puedo-usarla/>
- Castellanos, S., & Garrido, D. (2010). Tenencia y uso de tarjetas de crédito en México. Un análisis de los datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2006. El trimestre económico, 69-103.
- Cusacani Mamani, Y. K., & Ttito Torres, J. E. (2019). Influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental - agencia Miraflores - Arequipa, 2018. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Diagama Añez, J. F., & Santiago, R. M. (2020). Modelo de inclusión del uso de tarjetas débito a la población urbana de bajos ingresos. Modelo de inclusión del uso de tarjetas débito a la población urbana de bajos ingresos. Bogotá, Colombia: Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- Familiar, E. d. (2022). EKO. Obtenido de <https://eko.com.py/#intro>
- Flores Villacrés, E., Pilco Parra, M. H., & Haro Encalada, P. P. (2015). El uso de las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/08/tarjetas-credito.html>.
- Grassa Figueroa, D. F. (28 de Agosto de 2018). Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la Inclusión Financiera. Tesis. Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la Inclusión Financiera. Lima, Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- La República. (23 de Octubre de 2020). La bancarización en Paraguay llega apenas a 39% de penetración indicó estudio de MasterCard. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/la-bancarizacion-en-paraguay-llega- apenas-a-39-de-penetracion-indico-estudio-de-mastercard-3078812>
- Monroy Lara, E. O. (2019). Determinantes del uso de la tarjeta de débito: análisis ENIF 2018. Tesis de Maestría. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Valencia, F. (2015). Sistema de dinero electrónico, un medio de pago al alcance de todos. https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LX04-02.pdf: Boletín CEMLA.