



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**COLEGIO DE POSGRADOS**

**“ESTUDIO EXPLORATORIO DEL USO DE TARJETA DE CRÉDITO  
COMO MEDIO DE PAGO EN LA CIUDAD DE LOJA”**

**Viviana del Cisne Espinoza Loaiza**

**Matías Santana, Ph.D., Director de Tesis**

Tesis de Grado presentada como requisito para la obtención del Título de Máster  
en Administración Bancaria y Finanzas

Quito, mayo de 2014

**Universidad San Francisco de Quito**

**Colegio de Posgrados**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**“Estudio exploratorio del uso de tarjeta de crédito como medio de pago  
en la Ciudad de Loja”**

**Viviana del Cisne Espinoza Loaiza**

Matías Santana, Ing., MBA., Ph.D.  
Director de Tesis

.....

Candy Abad, MBA.  
Miembro del Comité de Tesis

.....

Cecil Eduardo Aguirre, MBA.  
Miembro del Comité de Tesis

.....

Thomas Gura, MBA, Ph.D.  
Decano del Colegio de Administración  
para el Desarrollo

.....

Víctor Viteri Breddy, Ph.D.  
Decano del Colegio de Posgrados

.....

Quito, mayo de 2014

© DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

-----

Nombre: Viviana del Cisne Espinoza Loaiza

C.I.: 1103874051

Fecha: Quito, mayo de 2014

## **DEDICATORIA**

Dedico el desarrollo de este trabajo a mis padres y hermanos por todo su apoyo en cada una de las etapas de mi vida profesional, quienes se constituyen en el pilar fundamental de mi vida. A Juan Carlos quien constituye parte importante de mi vida, gracias por su amor y comprensión que me brinda en todo momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por su amor inmenso y por todas las bendiciones que me ha dado en mi vida. A la Universidad San Francisco de Quito, a sus docentes y personal administrativo y de manera especial a Matías Santana Ph.D., director de tesis por sus valiosos aportes y apoyo brindado, así como a todos quienes ayudaron para llegar al término de esta meta profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad realizar un estudio exploratorio de las tarjetas de crédito como medio de pago en los pobladores de la ciudad de Loja.

Por medio del muestreo no probabilístico se procedió a levantar información a un grupo de personas ubicadas en la ciudad de Loja, de acuerdo a criterios de selección básico establecidos por el autor de este trabajo: Ser mayores de edad y poseer un trabajo remunerado.

Con el fin de conocer los patrones de endeudamiento que tienen la población se utilizó la Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento elaborada por (Denegri, Cabezas, Del Valle, González, & Sepulveda, 2012) cuya finalidad es determinar en cuatro escalas establecidas, los patrones de tipo psicológico que presentan los ciudadanos respecto del manejo de sus ingresos y gastos.

De los resultados obtenidos se observa que, para la población de la ciudad de Loja, no existe problemas de sobre-endeudamiento derivado del uso de tarjetas de crédito, aunque este instrumento de pago sí es utilizado por los tarjetahabientes en sus procesos de compra de manera especial para el pago de vestimenta, alimentación y diversión.

### **Abstract**

The present work has as purpose to realize an exploratory study of the credit cards as mean of payment in the settlers of Loja's city.

Using the sampling not probabilistic one proceeded to raise information to a group of persons located in the city of Loja, of agreement to criterias of selection basic established by the author of this work: To be major of age and to possess a remunerated work.

In order to establish the bosses of debt who have the population the Scale of Attitudes was in use towards the Debt elaborated by (Denegri, Cabezas, Del Valle, Gonzalez, and Sepulveda, 2012) whose purpose is to determine in four established scales, the bosses of psychological type that the citizens present respect of the managing of his income and expenses.

The final results indicate that for the population of Loja's city, danger does not exist for problems of over-indebtedness derivative of the use of credit cards, though in certain level of monthly expenses percentage of the population presents problems with his capacity of payment and debt in general.



## TABLA DE CONTENIDOS

<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>TABLAS</b> .....	10
<b>FIGURAS</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA</b> .....	12
Antecedentes.....	12
<b>EL PROBLEMA</b> .....	14
Contexto y marco teórico.....	15
Propósito del estudio.....	15
Significado del estudio.....	16
Presunciones del autor del estudio.....	16
<b>MARCO TEÓRICO Y REVISION LITERARIA...</b> .....	18
Estructura del sistema financiero ecuatoriano.....	18
Evolución del sistema financiero.....	19
La tarjeta de crédito como medio de pago.....	22
En el mundo.....	22
En América Latina.....	27
En Ecuador.....	29
En la ciudad de Loja.....	35
El Endeudamiento y sobreendeudamiento con tarjetas de crédito.....	36
Endeudamiento.....	38
Sobreendeudamiento.....	39
<b>METODOLOGÍA</b> .....	45
Justificación de la metodología seleccionada.....	45
Descripción de participantes.....	46
Herramienta de investigación utilizada.....	47
Discusión de resultados.....	50
<b>CONCLUSIONES</b> .....	65
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	67
<b>REFERENCIAS</b> .....	68
<b>ANEXO A: Encuesta</b> .....	70

## TABLAS

Tabla 1. Clasificación de la Instituciones Financieras del Ecuador.....	19
Tabla 2. Número de personas que poseen productos financieros como % de la población adulta...	29
Tabla 3. Número de tarjetas de crédito por emisor.....	31
Tabla 4. Información general.....	50
Tabla 5. Niveles de deuda en relación con el ingreso de acuerdo a la clasificación de la ABPE....	58

## FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Evolución volumen de crédito.....	20
<i>Figura 2.</i> Evolución número de operaciones.....	21
<i>Figura 3.</i> Evolución crédito promedio.....	22
<i>Figura 4.</i> Deuda de los hogares cómo % del ingreso disponible.....	23
<i>Figura 5.</i> Deuda cómo % del patrimonio de los hogares.....	24
<i>Figura 6.</i> Índice de profundización de información crediticia.....	26
<i>Figuras 7.</i> Endeudamiento bruto de los hogares cómo % del ingreso 2009 al 2012.....	27
<i>Figura 8.</i> Evolución volumen crédito con tarjetas de crédito.....	32
<i>Figura 9.</i> Evolución número de operaciones con tarjetas de crédito.....	33
<i>Figura 10.</i> Evolución crédito promedio con tarjetas de crédito.....	34
<i>Figura 11.</i> Participación de las entidades en el total sistema de tarjetas en relación a su Activo.....	34
<i>Figura 12.</i> Tipos de sobreendeudamiento.....	42
<i>Figura 13.</i> Clasificación niveles de endeudamiento.....	43
<i>Figura 14.</i> Instrumento de investigación.....	48
<i>Figura 15.</i> Estado civil.....	51
<i>Figura 16.</i> Cliente de IFI.....	52
<i>Figura 17.</i> Posee tarjeta de crédito.....	52
<i>Figura 18.</i> Tipo de tarjeta.....	53
<i>Figura 19.</i> Tiempo de posesión de tarjeta.....	54
<i>Figura 20.</i> ¿Del total de gasto mensual que usted tiene; podría indicar en que rubros consume mayormente, y en qué tipo de consumo cancela con tarjeta de crédito?.....	55
<i>Figura 21.</i> Establecimiento de consumo .....	56

<i>Figura 22.</i> Resumen información financiera.....	57
<i>Figura 23.</i> Acceso a tarjeta de crédito.....	60
<i>Figura 24.</i> Restricciones a la adquisición de tarjetas de crédito.....	60
<i>Figura 25.</i> ¿Posee usted crédito con alguna entidad financiera?.....	61
<i>Figura 26.</i> Tipos de crédito.....	62

## INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA

Hoy en día se aprecia un cambio importante en los patrones de pago de la población, la creación de diversos instrumentos por parte de las entidades financieras y empresas en general para facilitar el pago de sus clientes, provoca que las tarjetas de crédito se constituyan actualmente en el mecanismo de mayor uso a nivel mundial.

En nuestro país la evolución de este medio de pago ha cobrado vital importancia en los últimos años, generando un cambio en los patrones de consumo y pago, por esta razón se plantea el presente trabajo de tesis, cuya finalidad es determinar si en la población de la ciudad de Loja se presentan niveles de sobreendeudamiento generado por el uso del conocido dinero plástico.

### **Antecedentes**

Empezando por el trueque como la primera forma de pago, pasando por el oro, el dinero, las letras de cambio, cheques hasta llegar a la tarjeta de crédito la evolución de estos sin duda alguna han permitido, entre otros beneficios, agilizar las transacciones comerciales y simplificar los procesos de pago (Rodríguez, 2012). Por un lado, la facilidad que proveen las tarjetas de crédito en el ámbito de los negocios es indudable, con el apareamiento del internet se abrió una puerta importante para mejorar los procesos de comercio exterior en donde el uso de tarjetas de crédito como medio de pago juega un papel imprescindible. A pesar de ello, existen riesgos asociados con el uso de este mecanismo, vinculado especialmente con procesos de seguridad y más aún con el uso inadecuado del mismo, poniendo en riesgo el capital y el patrimonio del tarjetahabiente. (Arriola, 20119).

En Ecuador en el año 2010 el dinero plástico movilizó un total de 10,400 millones de dólares con un incremento importante para el 2011 ubicándose cerca de 14,100

millones (Rodríguez, 2012). De acuerdo a lo que indica Rodríguez (2012) estas cifras no sorprenden, puesto que la banca ha iniciado una agresiva campaña de colocación de tarjetas de crédito tanto a clientes como no clientes del sistema financiero.

Esta facilidad con la que las entidades bancarias entregan tarjetas se da debido a que en los últimos tres años América Latina vive una época de oro, razón por la cual las empresas internacionales ven a esta región como la única que no se vio afectada fuertemente por la crisis mundial; así mismo debido al exceso de dinero que no se puede colocar solo en el mercado local, América Latina se ve obligada a encontrar nuevas formas de llegar a sus consumidores, siendo la más rentable por medio de las tarjetas de crédito. (Rodríguez, 2012, enero 23)

Para las entidades financieras es más rentable otorgar créditos por medio de tarjetas ya que por esta vía pueden cobrar mayor tasa de interés, es así que en nuestro país se encuentran en el mercado colocadas cerca de 25 millones de tarjetas de crédito, que al 2011 se generó un volumen de crédito de 6.5 billones de dólares (Rodríguez, 2012).

Si bien este medio de pago presenta grandes beneficios a sus usuarios; su uso indiscriminado sumado a ello el impulso excesivo por comprar que se ha generado en la población, pueden causar serios riesgos de morosidad en los tarjetahabientes, quienes entran en un círculo vicioso difícil de salir si no cambian sus patrones de consumo. (Arriola, 2011).

Por estas razones surge la necesidad de realizar un estudio de tipo exploratorio en los tarjetahabientes de la ciudad de Loja, que permita identificar la importancia que tiene el uso de tarjetas de crédito como medio de pago, y cómo estas influyen en generar niveles de endeudamiento en sus usuarios. Se trata por tanto, de evaluar el comportamiento derivado del uso de tarjetas de crédito como medio principal o alternativo de pago.

## **Problema**

El vertiginoso crecimiento de las actividades comerciales a nivel mundial ha traído consigo la necesidad de mejorar y agilizar los procesos de pago en cada transacción. Las distancias geográficas ya no constituyen barreras para que oferentes y demandantes de todo el mundo puedan ponerse en contacto y satisfacer sus necesidades de compra; gracias al apareamiento de la tarjeta de crédito el mercado de ventas on-line ha despegado y evolucionado de manera incesante.

El acceso a financiamiento constituye un factor de gran importancia al momento de tomar decisiones que involucren niveles de endeudamiento. En relación a este tema, Rodríguez (2012) afirma que el acceso a tarjetas de créditos cada vez menos complejo ha generado una sociedad altamente consumista, sumando a ello el analfabetismo financiero que existe en nuestro país, ha generado que los usuarios del sistema financiero se constituyan en presa fácil de las empresas emisoras de tarjetas de crédito.

Varias de estas entidades de manera desmedida otorgan una tarjeta de crédito sin un previo análisis de la real capacidad de pago de su futuro cliente (Rodríguez, 2012). El acceso a bases de datos que entre instituciones del sistema financiero comparten, se ha convertido en el insumo primordial para determinar los clientes potenciales a quienes “regalarles” una tarjeta de crédito. En este sentido se podría afirmar que, parte del problema del sobreendeudamiento es responsabilidad del sistema financiero, derivado de la falta de análisis crediticio que realizan en el otorgamiento del dinero plástico.

Es por ello que se plantea este proyecto, con la finalidad de conocer el comportamiento que se presenta con el uso de tarjetas de crédito como medio de pago, así como para describir los principales factores que inciden en el proceso de generación de deuda derivado del uso de este mecanismo de pago.

## **Contexto y marco teórico**

El marco teórico que sustentará el desarrollo del presente trabajo hace referencia en primer lugar al sistema financiero ecuatoriano tanto en su estructura, principales funciones, evolución en los últimos años en sus productos de colocación y captación. Así mismo se incluyen datos respecto del origen y evolución de la tarjeta de crédito tanto a nivel mundial, en América Latina, Ecuador para finalmente indicar el desarrollo de éste instrumento en la ciudad de Loja.

Estos datos proveen una base inicial para posteriormente incluir datos relacionados con el tema de tesis planteado, para ello se incluirá información sobre estudios similares realizados en otros país de América Latina, abordados desde la perspectiva psicológica, económica y financiera. Estos datos proveen una primera aproximación para poder dar respuesta a las preguntas planteadas.

## **Propósito del estudio**

Con el desarrollo de este trabajo, se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

### *a. Objetivo General*

Realizar un estudio exploratorio del uso de tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja.

### *b. Objetivos Específicos*

- Identificar las principales tarjetas de crédito que se utilizan como medios de pago en la ciudad de Loja.
- Identificar las formas de acceso a tarjetas de crédito que ofrece el sistema financiero local.
- Establecer las formas más comunes de pago que tienen los clientes.

- Determinar el nivel de cultura de consumo que presentan los clientes del sistema financiero local a través del uso de tarjetas de crédito.

### **Significado del estudio**

El presente estudio de tipo exploratorio constituye uno de los primeros a desarrollarse en la ciudad de Loja, a nivel de país existen estudios relacionados con la evolución de las tarjetas de crédito, entre estos se destacan: Análisis del costo y el crédito generado por el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional en el Ecuador (2000-2010) (Rodríguez y Silva, 2011); La tarjeta de crédito American Express y su impacto económico en los tarjetahabientes de la ciudad de Quevedo, 2008-2011, caso Banco de Guayaquil (Coello y Gavilánez, 2012); Análisis de los patrones de consumo de la tarjeta de crédito Cuota Fácil en la ciudad de Loja, período 2009 (Martínez y Merchán, 2010).

Por esta razón los resultados que se obtengan de esta investigación constituye un aporte importante tanto para las entidades financieras ya que proveerá información base de las características de los clientes del sistema financiero, así como para aquellas personas que estén interesadas en profundizar el tema de sobreendeudamiento sea en la ciudad de Loja como a nivel nacional.

### **Presunciones del autor del estudio**

El levantamiento de la información de fuentes primarias constituye un elemento fundamental para poder establecer las relaciones de causa-efecto del problema planteado, por lo tanto se espera que de la muestra seleccionada las personas entrevistadas provean información veraz referente al ingreso mensual, gastos, formas de pagos, usos de tarjeta de crédito, entre otros elementos que aunque se constituye en datos sensibles y personales, son necesarios para poder alcanzar los objetivos planteados.



Así mismo, se espera disponer de información estadística histórica hasta la actualidad de la evolución de las tarjetas de crédito así como de los niveles de deuda tanto a nivel mundial, de América Latina, Ecuador y de manera especial de la ciudad de Loja.

Disponiendo de esta información se podrá establecer cómo se encuentra el uso de tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, así como los niveles de deuda que este instrumento financiero de pago ha generado en la población.

A continuación se presenta el marco teórico que sustenta el desarrollo de este estudio, donde se incluyen información estadística general de los niveles de deuda así como del uso de tarjetas de crédito desde una perspectiva mundial y se finaliza con datos a nivel local. Se incluyen los resultados de estudios relacionados con el tema planteado realizados tanto en Ecuador como alrededor de América Latina.

Luego de la revisión literaria se presenta la metodología que se utiliza para el levantamiento y tratamiento de los datos recolectados. Posterior a ello, se incluye la discusión de los resultados obtenidos de la encuesta levantada, para finalmente establecer las conclusiones que se constituyen en un juicio razonado de la investigación realizada, así como las recomendaciones que se podrían considerar para futuros estudios relacionados con el tema de tesis planteado.

## MARCO TEÓRICO Y REVISIÓN LITERARIA

### Estructura del sistema financiero ecuatoriano

Para dar inicio al marco de referencia de la presente investigación, se señala en primer lugar como se encuentra estructurado el sistema financiero ecuatoriano, para lo cual la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establece que el sistema financiero ecuatoriano:

**Art. 2** “son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda”.

De acuerdo a lo que se indica en la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS), el sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo el de canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas que necesitan estos recursos.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra clasificado por:

- a. Bancos privados
- b. Cooperativas de ahorro y créditos
- c. Mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda
- d. Sociedades Financieras
- e. Tarjetas de crédito

Actualmente en nuestro país contamos con las siguientes instituciones financieras:

Tabla 1.

Clasificación de la Instituciones Financieras del Ecuador (IFIs)

CLASIFICACIÓN	NÚMERO
Bancos privados	25
Cooperativas de ahorro y crédito	41
Mutualistas	4
Sociedades financieras	10
Emisoras de tarjetas de crédito	4
Instituciones financieras públicas	7

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2013)

Las instituciones antes mencionadas, se encuentran controladas por dos entidades:

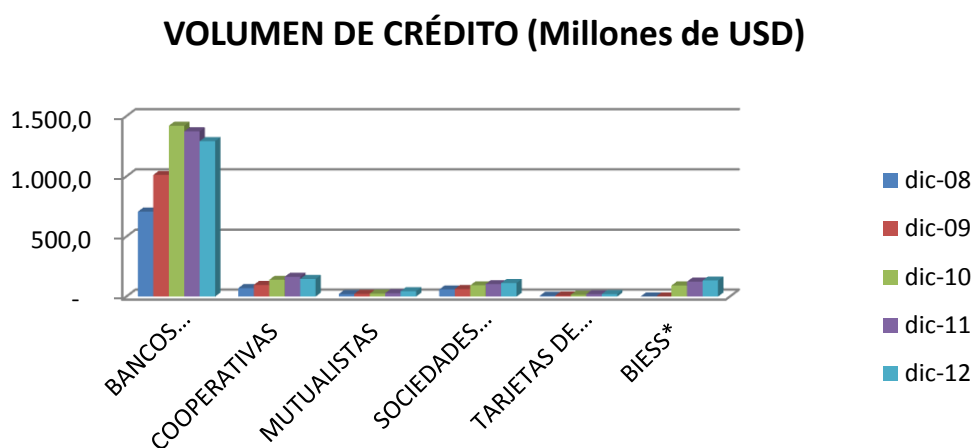
- a. *Superintendencia de bancos y seguros*, que se constituye en el organismo técnico, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa, económica, financiera y de derecho público. Se encuentra dirigida por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo la vigilancia y control de la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las entidades del sistema financiera tanto público como privado, así como las Compañías de Seguros y Reaseguros, la SBS fue creada el 6 de septiembre de 1927.
- b. *Banco Central del Ecuador*, es la institución que se encarga de encaminar las actividades que permitan el desarrollo económico y financiero del país, fue constituido el 9 de julio de 1925.

### **Evolución del sistema financiero**

Resulta importante analizar en el caso ecuatoriano la evolución de las principales cuentas del sistema financiero a nivel del uso del crédito, esto en virtud de poder dar una visión del uso del crédito, tarjetas de crédito y su influencia en los niveles de endeudamiento y sobreendeudamiento.

Al revisar la evolución del crédito en los últimos cinco años, se aprecia en el Figura 1 que los banco privados son las entidades con mayor volumen de colocación, seguido de

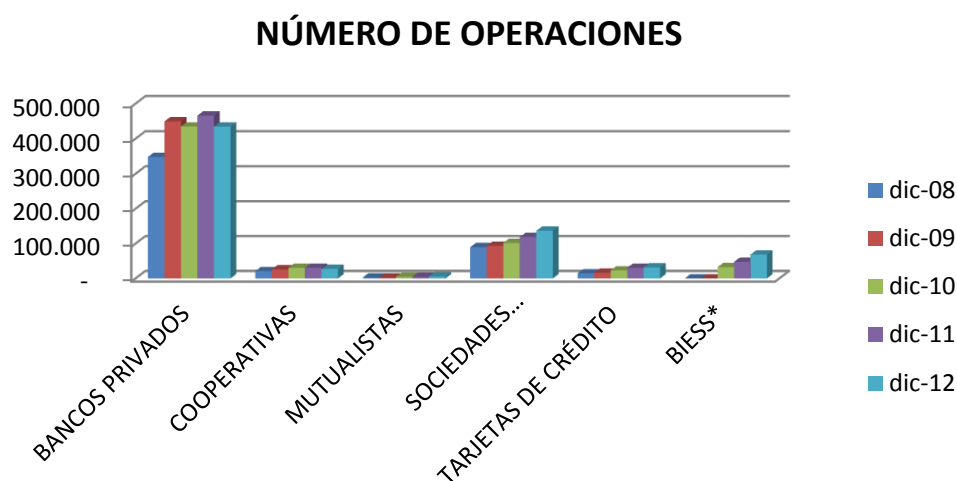
las cooperativas y en tercer lugar las sociedades financieras. Se resalta la presencia del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) a partir del año 2009 cuando inició sus operaciones crediticias tanto a nivel de deuda de consumo como hipotecaria. Se evidencia un aumento importante del crédito desde el 2009 al 2010 de ahí en el caso de los bancos privados se observa una disminución en los niveles de colocación. Sin embargo, el sistema cooperativo, mutual y de sociedades financieras presenta un comportamiento al alza en los mismos períodos de estudio. El sector de tarjetas de crédito en relación al total del sistema presenta una participación baja aunque con evolución creciente.



**Figura 1. Evolución volumen de crédito**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2013)

Sumado al volumen de crédito otorgado y a su evolución, es importante incluir información respecto del número de operaciones crediticias que se otorgaron en los últimos cinco años. En el caso del sistema de bancos privados, para el 2012 el número de operaciones de crédito se ubicó en más de 400,000 siendo un valor menor que el registrado en el 2011 que superó los 450,000.



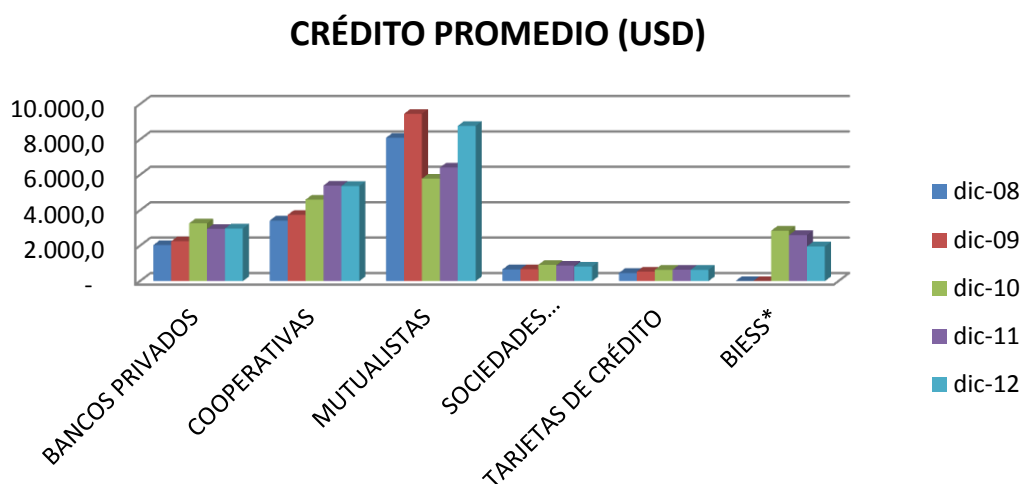
**Figura 2. Evolución número de operaciones**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2013)

Con más de medio millón de operaciones crediticias otorgadas por el sistema financiero nacional en el 2012, de estas se obtiene que el sistema de bancos privados otorga en promedio<sup>1</sup> créditos menores a USD 5,000 por su parte el sistema cooperativo supera el promedio de monto de crédito que oferta los bancos privados. Sin embargo, son las mutualistas, quienes en monto son las que mayor dinero presta a sus clientes con un promedio cerca de los 10,000 por crédito, esto debido a que la gran parte de sus créditos son destinados al sector mobiliario.

En el caso del sector de tarjetas de crédito, los consumos promedio que se realizan con este tipo de crédito bordean para el 2012 los 300 USD, tal como se observa en la Figura 3.

<sup>1</sup> Crédito promedio: es el resultado de la división del total de la cartera de créditos para el número total de clientes que tiene una institución o sistema financiero.



**Figura 3. Evolución crédito promedio**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2013)

A pesar que el sistema de tarjetas de crédito representa tan solo el 1% de total de créditos otorgados en el 2012, la importancia e impacto que estas tienen en los patrones de pago y consumo de las personas, destacan la necesidad de evaluar sus efectos en los niveles de endeudamiento.

### **La tarjeta de crédito como medio de pago**

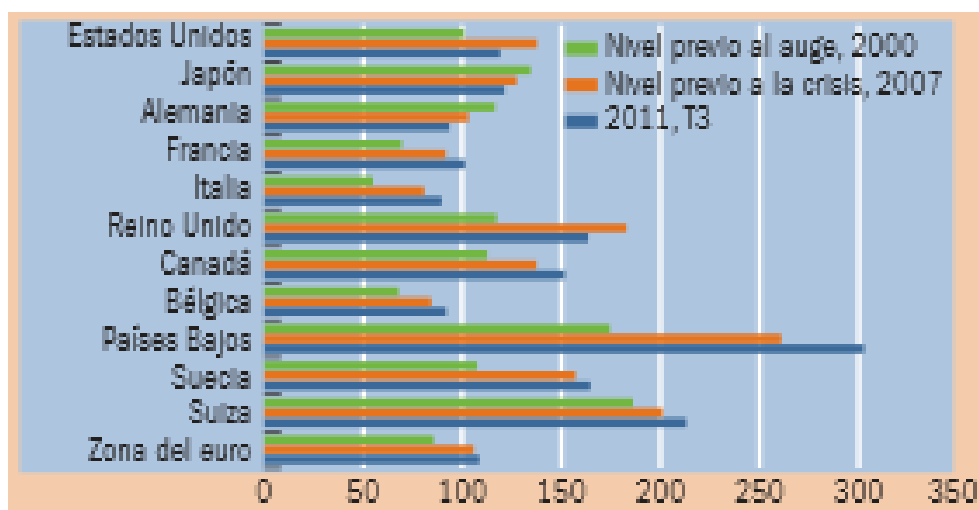
En esta sección se incluyen datos del origen y evolución de la tarjeta de crédito tanto a nivel mundial, como su desarrollo en América Latina, y finalmente su inclusión y evolución en el Ecuador.

#### **En el mundo**

El origen de la tarjeta de crédito presenta dos etapas bien marcadas, la primera se dio inicio en 1920 cuando Western Union empezó a entregar a sus clientes selectos una tarjeta de metal que les permitía identificarse como clientes VIP obteniendo así un servicio más ágil, amable así como la opción de diferir sus pagos, esto de acuerdo a lo que menciona Gutiérrez (1992) en su texto denominado Mercadeo para Banqueros. Por su parte en esta misma época General Petroleum Corporation fue la primera en emitir una

tarjeta de crédito para consumo de gasolina tanto para sus empleados, clientes y posteriormente para el público en general.

A continuación se incluyen algunos datos relacionados con el nivel de deuda de los hogares en relación con el ingreso que poseen, se incluyen los principales países desarrollados así como la Zona Euro y los países bajos.

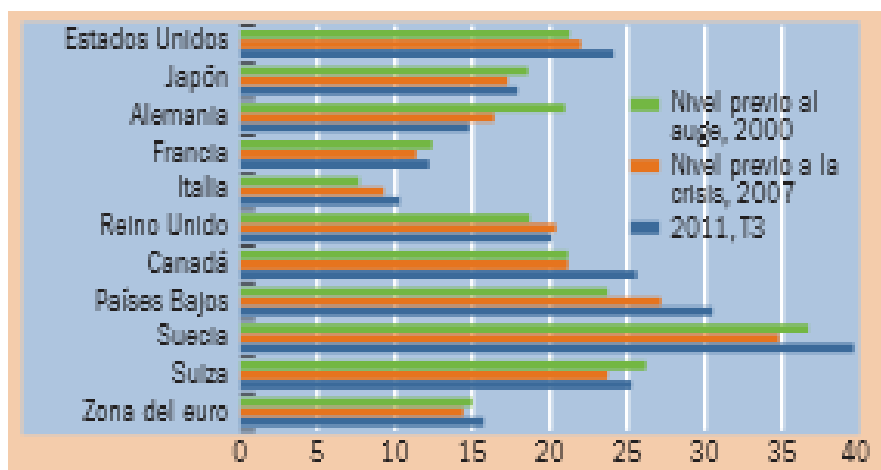


**Figura 4. Deuda de los hogares cómo % del ingreso disponible**

Fuente: Claessens Stijn. Revista Finanzas y Desarrollo, Fondo Monetario Internacional FMI (2012) p.21.

Como se aprecia en el Figura 4, los hogares aumentaron significativamente sus niveles de deuda en relación con el ingreso esto en virtud de las altas expectativas derivadas de los créditos inmobiliarios y de consumo, que de manera especial se generaron en los países de la Unión Europea así como en Estados Unidos.

Se observa que períodos antes de la crisis hipotecaria del 2008, existe un aumento importante en los niveles de endeudamiento, y a partir de la crisis financiera hasta la recuperación al 2011, los hogares recurrieron a mayor endeudamiento esto de manera especial en países como Suiza, los países bajos y la Zona Euro. En el caso de Estados Unidos se refleja un comportamiento más austero lo que generó que los porcentajes de deuda disminuyan.



**Figura 5. Deuda cómo % del patrimonio de los hogares (Comparativo, Zona Euro, EEUU y otros)**

Fuente: Claessens Stijn. Revista Finanzas y Desarrollo, Fondo Monetario Internacional FMI (2012) p.21.

Al relacionar la deuda como porcentaje del patrimonio, se observa que a partir de la crisis financiera, la deuda aumentó considerablemente en la mayoría de países que se describen en el Figura 5, a excepción del Reino Unido, Alemania y Japón, quienes presentaron leves disminuciones.

Hoy en día el negocio de tarjetas de crédito se encuentra liderado por cuatro grandes marcas como son: Visa, Mastercard, American Express y Diners Club; a continuación una breve descripción del nacimiento de estas:

- a. Visa: Bank of America en 1966 estableció una organización mundial con la finalidad de otorgar franquicias de operación de tarjetas, a la cual se denominó BankAmerica Service Corporation. Posteriormente otros bancos empezaron a emitir esta tarjeta, presentando un crecimiento importante en la industria. De acuerdo a Gutiérrez (1992), “debido a problemas que tenían respecto de emitir tarjetas con el nombre de diferentes bancos de la competencia, surge la necesidad de crear un sistema más amplio y de alcance mundial, dando origen así en 1977 a una de las marcas más reconocidas y de extenso uso a nivel internacional”(p.18).

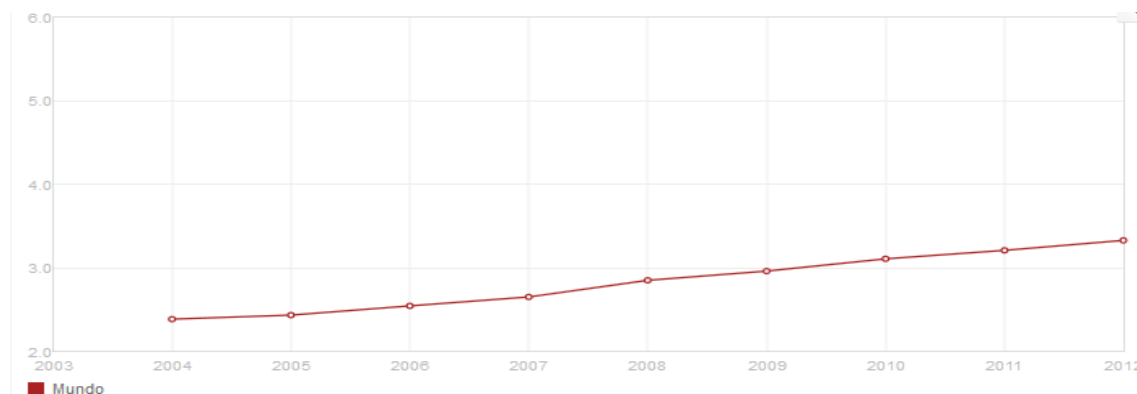


- b. Mastercard: dado el éxito y crecimiento vertiginoso que tuvo Visa, en 1966 cuatro bancos de Chicago se unen con el fin de crear el Midwest Bank Card Association. (Gutiérrez, 1992). Este tipo de tarjeta se caracterizaba porque cada banco emitía su tarjeta con el nombre de su entidad financiera y un símbolo común que permitía la aceptación en el resto de entidades bancarias.
- c. American Express: nace inicialmente en 1850 como un Cheque Viajero con el nombre de American Express. Tal como lo refiere Gutiérrez (1992), en 1933 cuando quedaron congelados casi la totalidad de activos de los Estados Unidos, American Express continuó sin ningún problema cambiando sus cheques de viajero y los de sus competidores; y es así que a partir de 1958 se lanza la primera tarjeta de crédito con el nombre que hoy se conoce y que constituye una de las marcas más reconocidas en el mundo.
- d. Diners Club: si bien fueron los pioneros en la generación de las tarjetas de crédito, la industria logró superar el producto inicial (Gutiérrez, 1992). Es así que, el crecimiento que ha tenido Diners Club ha sido muy inferior al alcanzado por sus competidores. Del total de transacciones realizadas con tarjetas de crédito, el uso de Diners Club representa tal solo el 1%, siendo Visa la pionera en la actualidad.

Desde 1914 año en que nace la tarjeta de crédito hasta la actualidad, se ha convertido en el instrumento de pago de mayor uso por parte de clientes e instituciones afiliadas. El acceso al dinero plástico es cada vez más fácil a diferencia de lo que ocurre con el acceso al financiamiento formal por parte de una entidad financiera.

Es por ello que el uso masivo del crédito ha cambiado el perfil de nuestras sociedades y las ha transformado en sociedades de consumo para las cuales no siempre las personas han sido adecuadamente preparadas (Amar, Abello, Denegri y Llanos, 2001).

En la Figura 6 se presenta información de los niveles de profundización de la información crediticia a nivel internacional.

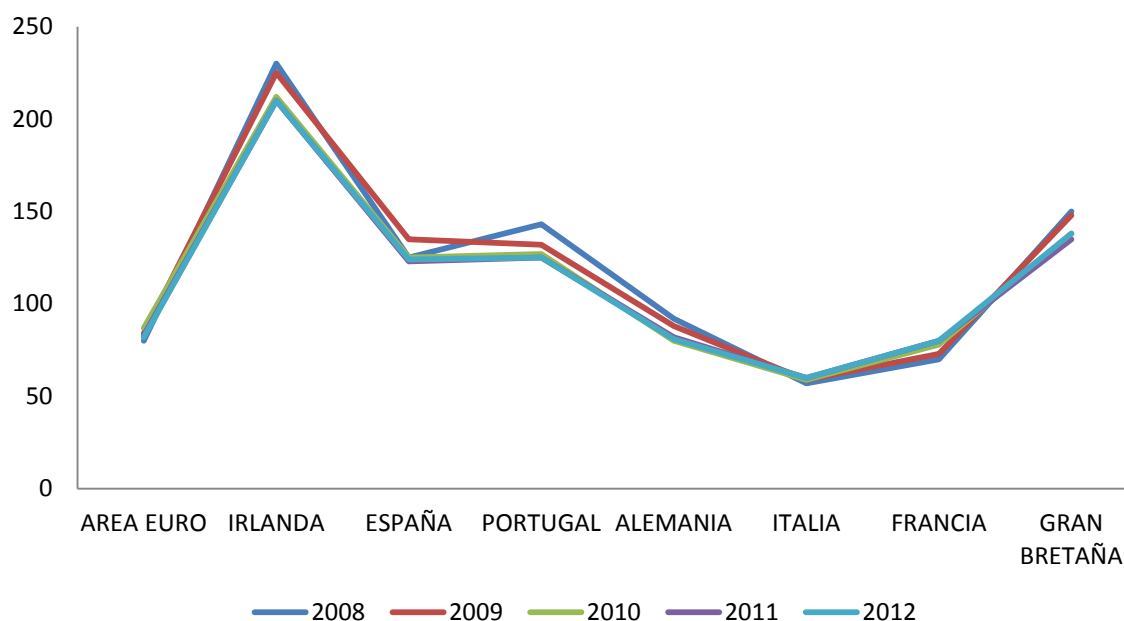


**Figura 6. Índice de profundización de información crediticia**

Fuente: Banco Mundial (2013)

De acuerdo a datos obtenidos del Banco Mundial (2013), se observa que a partir del 2004 hasta el 2012 la profundización en la información crediticia a nivel mundial ha aumentado constantemente, considerando para ello que uno representa menor grado de profundización y seis como el mayor nivel. Gracias a las fuertes campañas por generar mayores niveles de bancarización que han ejercido las instituciones financieras en cada país, es que los clientes tienen mayor acceso a la información de tipo crediticia la cual se constituye en un factor importante para que los individuos posean claridad en cuanto a sus necesidades de endeudamiento.

Por otro lado, en la Figura 7 se presenta información del endeudamiento bruto de los hogares de algunos países europeos, en los períodos 2001 al 2012.



**Figuras 7. Endeudamiento bruto de los hogares cómo % del ingreso 2009-2012**

Fuente: Christian Daude (2013)

Tal como se observa en la Figura 7 en el caso de los países europeos, el desapalancamiento de los hogares presenta comportamientos diferentes, la zona Euro es la que mantienen una conducta hacia el endeudamiento más lineal que los otros países, Irlanda por su parte presenta los mayores niveles de deuda superiores a 200% siendo el país con mayor porcentaje de deuda que el resto de países observados.

A pesar que esta información no mide el nivel de endeudamiento generado por el uso de tarjetas de crédito, es un dato importante que permite conocer el comportamiento que tienen los hogares al comprometer parte de su ingreso para el pago de deudas.

### **En América Latina**

El desarrollo de la tarjeta de crédito en América Latina tiene sus inicios en Brasil, tal como lo señala Gutiérrez (1992), Diners Club en 1956 lanza por primera vez este instrumento financiero; posteriormente Citybank crea por el año de 1970 la tarjeta denominada City Card, es a partir de este producto que se genera la alianza entre Citybank, Itaú y Unibanco para poner en el mercado la Credicard, la cual a tres años de su

lanzamiento contó con 180,000 tarjetahabientes y más de 15000 establecimientos afiliados en todo el territorio brasilero.

Argentina por otro lado, se constituye en uno de los mercados más atomizados por la presencia de tarjetas de crédito no solo de las cuatro marcas más reconocidas a nivel mundial, sino de un gran abanico de marcas nacionales que no han permitido que Visa posea más allá del 27% de la cuota de mercado. “Es a partir del año de 1961, que Diners Club incursiona en este mercado lanzando su tradicional tarjeta de crédito; sin embargo es en la década del 90 que este instrumento de pago presenta su verdadero crecimiento” (Gutiérrez, 1992, p. 20). Actualmente existen 12 marcas de tarjetas de crédito vigentes en el país, incluidas aquí las cuatro marcas más reconocidas a nivel mundial.

Otro de los países que ha tenido un importante crecimiento en el mercado de tarjetas de crédito lo constituye México, país en el cual el origen de uso de tarjetas bancaria se remonta a fines de los 60s, la primera tarjeta fue emitida por el Banco Nacional de México en 1968, un año después se unió a este desarrollo el Banco de Comercio con su tarjeta BankAmericard (Visa). Actualmente en este país existen más de 10 millones de tarjetas en circulación. (Gutiérrez, 1992).

Por otro lado, dentro del mismo texto de Gutiérrez (1992), se destaca la evolución de las tarjetas de crédito en Chile, el cual señala que “la empresa Bancard es la que administra las marcas más reconocidas como Visa y Mastercard así como la marca nacional Magna; con estas tres marcas la empresa lidera el mercado con una cuota de participación del 90%” (p.21).

Esta evolución marcada se ha dado en estos países de América Latina incluido México, para el resto de países como Colombia, Venezuela, Perú e inclusive el Ecuador el desarrollo de la tarjeta de crédito más dispar, sin embargo; se destaca la penetración de Visa como medio de pago de mayor uso y cobertura en la región. (Gutiérrez, 1992).

En la tabla 2 se presenta información relacionada con el número de personas que poseen un tipo de producto financiero en varios países de América Latina, donde se incluye también las tarjetas de crédito bancarias.

Tabla 2.

Número de personas que poseen productos financieros como % de la población adulta

Países	Cuentas corrientes	Cuentas de ahorro	Tarjeta de crédito bancaria	Préstamos hipotecarios	Créditos de consumo	Microcréditos
Brasil		43.00	20.00	1.21	6.87	
Colombia	4.41	42.71	10.43	1.72	8.6	1.7
Costa Rica	3.6	40.38		1.25	4.30	0.13
Ecuador	6.99	35.84	23.06	0.51	6.48	2.84
El Salvador			10.59	3.45	16.61	0.68
Honduras			5.71			
Perú	3.13	24.64		0.28	12.88	1.95

Fuente: Federación Latinoamericana de Bancos

Como bien se aprecia en la tabla 2, la tarjeta de crédito bancaria constituye el segundo producto financiero de mayor demanda y uso en la población de los países presentados, inclusive en Honduras se constituye en el único producto financiero que posee la gente.

Las cuentas de ahorro por su lado, representa el producto con mayor número de clientes, esto dado los pocos requisitos y bajas restricciones que existen para acceder al mismo; lo que no ocurre con el resto de productos como: cuentas corrientes, inversiones, créditos donde las barreras de acceso son más restrictivas, tanto por montos de apertura, requisitos de documentos, entre otros.

### **En Ecuador**

En la década de los sesenta se inicia el proceso de penetración de la tarjeta de crédito en el Ecuador, la empresa Diners Club fue quien introdujo al mercado su primer instrumento plástico de pago (Rodríguez y Silva, 2011).

Por esa misma época el Banco Continental introduce la tarjeta Visa Internacional, y Filanbanco adquiere los derechos de American Express, y es así como se origina el ingreso de las primeras tarjetas bancarias en el país (Rodríguez y Silva, 2011). Por el año de 1983 se crea la sociedad anónima Unicredit, quien se encargaría de administrar la conocida tarjeta MasterCard, y un año más tarde se lanza al mercado la tarjeta MasterCard Gold, esta misma empresa por el año de 1996 introduce en el país la red de cajeros más grande del mundo conocida como Cirrus. (Rodríguez y Silva, 2011).

Como lo afirma Rodríguez y Silva (2011) durante la crisis financiera de 1999 que afectó a todo el sistema financiero, las emisoras de tarjetas de crédito tuvieron que reorganizarse, lo que originó que algunas de ellas salieran del mercado, y otras por su parte tuvieron que adoptar estrategias para poder permanecer; es así que, Visa Filanbanco pasó al Banco Pichincha y American Express al Banco de Guayaquil, 3 años posteriores a la crisis financiera, el Banco del Pacífico lanza al mercado la tarjeta Pacificard, la cual surgió de la fusión entre Cash Visa y MasterCard del Ecuador.

Luego de la crisis financiera, el desarrollo de las tarjetas de crédito ha ido en constante crecimiento, esto gracias a la estabilidad económica que ha mantenido el país en la primera década de dolarización (Rodríguez y Silva, 2011).

Esta tendencia creciente de las tarjetas de crédito estuvo determinada a su vez por el cambio en la cultura crediticia de los ecuatorianos, puesto que con la dolarización las personas presentan mayor seguridad para tomar deuda debido a la estabilidad y disminución de las tasas de interés; así mismo se resalta que los hábitos de consumo de los ecuatorianos también aumentaron.

En la tabla 3 se presenta la evolución del número de tarjetas de crédito en nuestro país.

Tabla 3.

Número de tarjetas de crédito por emisor 2009 al 2012

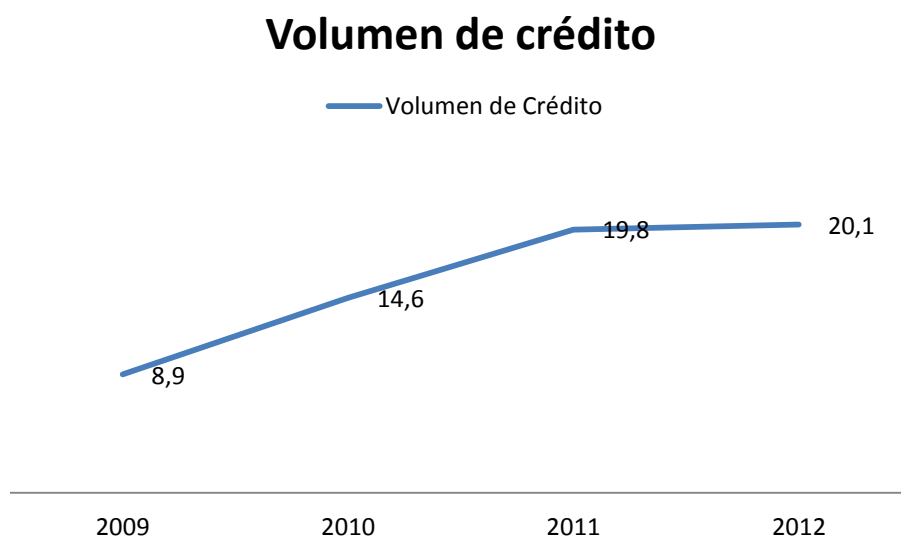
INSTITUCIONES	2009		2010		2011		2012	
	No. Tarjetas	%No Th	No. Tarjetas	%No Th	No. Tarjetas	%No Th	No. Tarjetas	%No Th
1) AMERICAN EXPRESS	2.652.913	11,89%	2.924.128	12,31%	3.237.585	12,04%	3,576,608	12.00%
10) CUOTAFACIL – UNIBANCO	3.361.464	15,07%	3.387.293	14,26%	3.572.968	13,29%	3,684,621	12.36%
11) ROSE-BANCO INTERNACIONAL	137.886	0,62%	86.383	0,36%	16.345	0,06%	6,666	0.02%
2) DINERS	2.538.376	11,38%	2.307.730	9,72%	2.403.387	8,94%	2,344,008	7.86%
3) MASTERCARD	4.295.213	19,25%	5.000.522	21,06%	6.178.601	22,98%	7,413,701	24.87%
4) VISA	7.961.754	35,69%	8.718.596	36,72%	10.486.301	39,01%	12,047,768	40.41%
6) CREDIANDES	16.069	0,07%	1.321.275	5,56%	988.163	3,68%	739,033	2.48%
7) MI SOCIA - BCO. SOLIDARIO	1.904	0,01%						
8) CREDITO SI - BCO. TERRITORIAL	1.342.311	6,02%						
<b>TOTAL</b>	<b>22.307.890</b>	<b>100%</b>	<b>23.745.927</b>	<b>100%</b>	<b>26.883.350</b>	<b>100%</b>	<b>29,812,406</b>	<b>100%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros (2014)

Como se aprecia en la tabla 3, la tarjeta Visa se constituye en la de mayor demanda en el mercado nacional, con una participación del 36% en el 2009, con aumentos importantes para el 2012 (40.41%) en relación al total de tarjetas de crédito que se encuentran en circulación en el país. Por su parte Mastercard ocupa el segundo puesto, con una cuota de mercado del 19.25% y al igual que Visa presenta incrementos para los años siguientes. Las tarjetas Coutafácil y American Express presentan una participación del mercado de tarjetas de crédito menor al 15%, de la misma manera Diners a pesar que fue la primera tarjeta de crédito que se introdujo en América Latina y en el Ecuador, ha ido disminuyendo su market share, ubicándose en el quinto puesto con un número de tarjetahabientes en el país; ante ello hay que resaltar que Diners Club se constituye en una

tarjeta un poco más exclusiva, ya que presenta altas barreras de ingreso a diferencia del resto de tarjetas las cuales son más asequibles para los ciudadanos.

En lo que se relaciona con el nivel de crédito generado por tarjetas en el país, en el Figura 9 se muestra la evolución del mismo en los últimos años.



**Figura 8. Evolución volumen crédito con tarjetas de crédito dic 2009 – 2012 (millones de USD)**  
Fuente: Superintendencia de bancos y seguros (2013)

Desde el 2009 hasta el 2012 se aprecia que la cartera originada por tarjetas de crédito ha ido incrementando de manera significativa, desde el 2011 se presenta un comportamiento más estable, dicha evolución obedece a los efectos de las crisis financieras que se originaron en esa época y que obligó a los consumidores a tener más cuidado al momento de generar deuda.

En lo que se refiere al número de operaciones realizadas con dinero plástico<sup>2</sup> en el Figura 10 se incluyen los datos respectivos desde 2009 a 2012.

<sup>2</sup> Término con el que se relaciona a las tarjetas de crédito



## Número de Operaciones



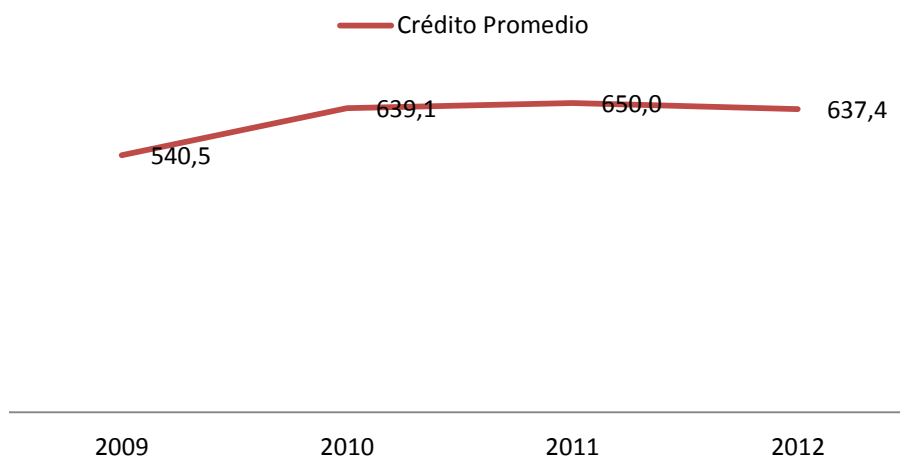
**Figura 9. Evolución número de operaciones con tarjetas de crédito 2009 - 2012**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Así como el volumen de crédito presentó un aumento significativo del 2009 al 2012, lo mismo ocurrió con el número de operaciones generadas, lo que justifica por tanto el incremento del volumen de cartera otorgada. Bajo la misma lógica de evolución el número de operaciones con tarjetas de crédito aumentó hasta finales de 2012 ubicándose en 31,572 operaciones anuales, con esta tendencia de crecimiento, se espera que para finales del 2013 esta cifra supere el número de operaciones generadas en 2012.

En lo referente al promedio de crédito generado por tarjetas, se aprecia que este indicador ha ido aumentando de manera paulatina hasta el 2011, se muestra así que para el 2012, el promedio de crédito fue de 637.4 dólares, lo que representa una disminución del 19% en relación al año anterior; considerando que tanto el volumen de crédito como las operaciones crediticias generadas por tarjeta de crédito han aumentado se esperaría que en el 2013 el crédito promedio otorgado también sea mayor. En la Figura 10 se presentan los datos respectivos.

## Crédito Promedio

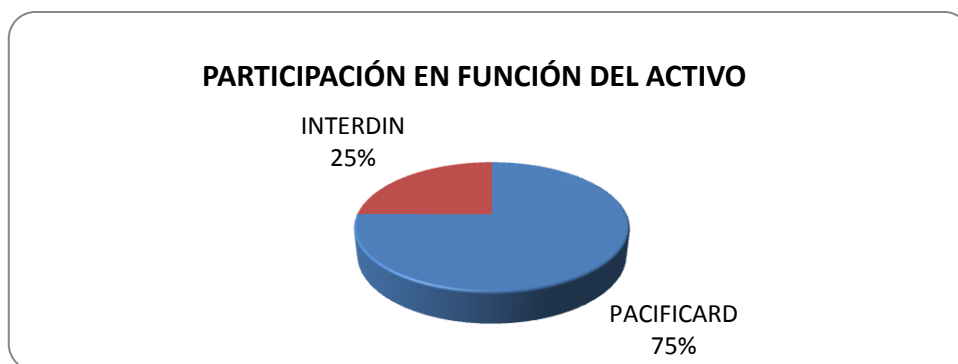


**Figura 10. Evolución crédito promedio con tarjetas de crédito (Usd) 2009 - 2012**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

En el Ecuador existen dos operadoras de tarjetas de crédito (Interdin y Pacificard). Por un lado Interdin incluye a las tarjetas de crédito pertenecientes a Banco Pichincha tales como: Diners Club y Visa. Por otro lado, Pacificard se constituye en la emisora de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard de todo el Ecuador.

En la siguiente Figura 11 se presenta la participación de cada operadora en el total del subsistema de tarjetas de crédito, esta información es con corte a diciembre de 2012.



**Figura 11. Participación de las entidades en el total sistema de tarjetas en relación a su Activo**

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros (2013)

La operadora Pacificard es la que mayor nivel de activos presenta en relación con el 25% de Interdín, si se analiza la información de pasivos y patrimonio el porcentaje de participación es similar. Este liderazgo de Pacificard se observa mayormente en el índice de cartera bruta colocada así como depósitos a la vista donde Interdín no presenta datos al respecto.

### **En la ciudad de Loja**

La ciudad de Loja se encuentra ubicada en la región Sur o Zona 7 del Ecuador, y se constituye en la capital de la provincia del mismo nombre. Actualmente cuenta con una población de 206.834 habitantes, y es hogar de dos universidades importantes en el país: La Universidad Nacional de Loja, que se constituye en la segunda universidad más antigua del Ecuador, y la Universidad Técnica Particular de Loja.

En cuanto a la actividad económica, Loja se constituye en la decimosegunda economía del país, con una inflación al 2012 del 2.2% de acuerdo a datos del Banco Central del Ecuador (2013). En la actividad económica se destaca el sector de la agricultura y el comercio de bienes y servicios como los más importantes, de acuerdo a datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC, 2013), en la ciudad de Loja el 30% de la población se ubican en la categoría de empleados privados, seguido por aquellos que trabajan por cuenta propia que constituyen el 28% de la población, quienes trabajan en el sector público representan el 18% del total y el resto están en categorías como: obreros, empleados domésticos, jornaleros, etc.

En la ciudad de Loja, no se puede precisar la fecha del ingreso de las tarjetas de crédito como medios alternativos de pago, sin embargo se observa como con el paso del tiempo este instrumento financiero se ha ido posesionando como uno de los más utilizados

en los establecimientos comerciales, esto gracias a la presencia de nuevas cadenas empresariales y centros comerciales (Martínez y Merchán, 2010).

A pesar que el comercio de la ciudad de Loja se ha caracterizado por ser más tradicional, las personas prefieren cancelar en efectivo u optar por los planes acumulativos.

De acuerdo a información obtenida de los diversos bancos que operan en la ciudad de Loja, las tarjetas que más se utilizan y que son aceptadas en los diferentes establecimientos comerciales son: Visa, Diners, Mastercard y American Express. De estas los bancos con mayor número de tarjetahabientes son: Banco de Loja, Banco del Austro Banco Pichincha, Banco de Guayaquil, entre los más importantes (Martínez y Merchán, 2010).

Como lo afirman Martínez y Merchán (2010) en la ciudad de Loja al 2010 existieron un total de 18,123 usuarios en relación a las tarjetas de crédito mencionadas en el párrafo anterior. En lo que se relaciona al uso de este instrumento en la ciudad, no se cuenta con información estadística al respecto, razón por la cual en el presente trabajo de investigación se levantarán datos relacionados con el uso de este instrumento como medio de pago en la población.

### **El Endeudamiento y sobreendeudamiento con tarjetas de crédito**

Según Amar et al. (2001), la comprensión del funcionamiento bancario y de los mecanismos de crédito y ahorro constituye prerrequisitos indispensables para el desarrollo de conductas económicas racionales y para evitar niveles excesivos de endeudamiento. Sin embargo, el poco conocimiento que la población ecuatoriana tiene al respecto del sistema financiero, la falta de cultura financiera, entre otros factores, han provocado un mayor gasto y endeudamiento vía préstamos de consumo y más aún por tarjetas de crédito.

Es en este momento de escasez del recurso económico donde surge la necesidad de contar con entidades que suplan esta carencia de recursos. Por un lado, se presentan un grupo de demandantes con necesidades de financiación netas y por otro un conjunto de oferentes que disponen de la renta suficiente para poder financiar al primer grupo. (Martínez y Merchán, 2010). Para poder llegar a un acuerdo entre estas partes surgen los intermediarios financieros, sean estos formales (bancos, cooperativas, sociedades financieras, etc.) e informales como las cajas de ahorro y crédito, bancas comunales y las estructuras financieras locales en general, quienes actúan canalizando los recursos financieros entre demandantes y oferentes de dinero.

Las instituciones financieras captan recursos del público para proceder a colocar en aquellos agentes deficitarios de dinero. Uno de los productos que más ha desarrollado el sistema financiero lo constituye el crédito. (Cullaso y Tabares, 2007). A pesar de que es el producto más demandado en una institución de intermediación financiera, el acceso a los mismos se ha convertido en un verdadero martirio para los clientes y de manera especial para aquellas personas que no son calificadas como sujetos de crédito.

Tomando en consideración lo que indican Cullaso y Tabares (2007) resulta imperioso que se genere una cultura y educación financiera de tal manera que los usuarios y demandantes presentes y futuros de los productos y servicios financieros dispongan de información veraz y efectiva que les permita tomar decisiones acordes a sus necesidades de financiamiento y con ello no presentar a futuro problemas de endeudamiento derivado de la falta de conocimiento del sistema.

Como es bien conocido, el sistema financiero se constituye en el motor de toda economía, es así que como lo manifiestan Cullaso y Tabares (2007) “los procesos de intermediación financiera permiten unir a demandantes y oferentes de recursos monetarios, haciendo de esta manera que la economía se dinamice lo que a su vez crea beneficios en

términos de: generación de empleo, acceso a una alta variedad de productos y/o servicios, y en general a mejorar de la calidad de vida de los ciudadanos". (p.50)

En este sentido Cullaso y Tabares (2007) afirman que, el acceso al crédito es un elemento fundamental en cualquier sistema económico y social moderno, y por lo tanto el endeudamiento constituye un elemento inherente a cualquier sociedad de consumo.

Diariamente se observa como la sociedad se ha vuelto más propensa al consumo que al ahorro. Para poder consumir, el ser humano se ve tentado a endeudarse vía crédito directo con el sistema financiero o en su defecto por medio del uso de tarjetas de crédito. (Cullaso y Tabares, 2007).

En un estudio realizado por (Mujika, 2009) se analiza el perfil de hogares endeudados y sobre-endeudados en los países Vascos, determina que un crecimiento desproporcionado del nivel de deuda de los hogares puede acarrear consecuencias importantes, tales como afrontar mayores cargas financieras, disfrutan de menor capacidad para hacer frente a cambios no esperados y, en consecuencia, sufren una mayor probabilidad de caer en situación de impago. Esto sin duda alguna tal como lo describe Mujika (2009), genera repercusiones no solo en el ámbito familiar sino también y de forma muy negativa en todo el sistema financiero, económico y social.

A continuación se analizan las particularidades del endeudamiento y del sobreendeudamiento

### **Endeudamiento**

Se define al endeudamiento como un tipo de ahorro en sentido negativo (Katona, 1951); es decir, constituye el gasto más allá de los ingresos que dispone una persona, este endeudamiento se origina por gastos acumulados que no han sido redimidos en su tiempo así como por deudas contraídas sea por préstamos bancarios u otro tipo de financiamiento.

Por lo tanto, se considera un tipo particular de pago diferido, ya que la utilización y consumo del bien se realiza previamente al pago de este. Katona (1951), en su texto considera tres tipos de endeudamiento, en los que incluye a su vez los motivos que originan cada tipo, tal como se describe a continuación:

- a. Tipo 1: es aquel endeudamiento que surge por la incapacidad de pagar los gastos necesarios con el uso de los ingresos recurrentes.
- b. Tipo 2: surge por la repugnancia de mantener los gastos al nivel de los ingresos, ocurre cuando se produce una baja temporal de ingresos (ej. Por desempleo, cambios de empleo, carencia de beneficios, etc.)
- c. Tipo 3: este surge debido al deseo de efectuar gastos extraordinarios, por lo general se componen de gastos suntuarios.

En relación a este tema, Katona (1951) plantea que las principales variables económicas que intervienen en el endeudamiento son:

- Ambiente de confianza para llevar a cabo operaciones
- Eficacia del sistema financiero
- Nivel de los tipos de interés

Por su parte (Bloxham y Kent, 2009) manifiestan que la necesidad por acumular riqueza, la desregulación del sistema financiero, la competencia, innovación, reducción de los costos, entre otros se constituyen en los principales factores que motivan a las familias para que adquieran deudas.

### **Sobreendeudamiento**

Una definición de sobreendeudamiento nos lo da Vandone (2009), quien sostiene que el endeudamiento excesivo se genera “cuando el nivel de deuda de un individuo no es sostenible en relación con sus ingresos actuales y los recursos adicionales recaudados por la venta de activos reales o financieros”.

Por otro lado Kempson (2002), demuestra que la utilización del crédito afecta la propensión de un hogar para caer en mora con uno o más de sus compromisos adquiridos, y por tanto concluye que mientras más créditos adquieran una familia, su riesgo de impago se incrementa. Esto además tiene un efecto importante en el presupuesto familiar, puesto que se debe destinar una mayor proporción del ingreso para cumplir con las obligaciones contraídas, desmejorando por tanto, la renta familiar.

En este mismo estudio, el autor destaca algunas características propias de los prestatarios irresponsables:

- a. Pedir dinero cuando se encuentran afrontando dificultades financieras para cancelar otros compromisos adquiridos.
- b. Solicitar créditos, a pesar de conocer que tendrá que hacer esfuerzos para pagarlos.
- c. Realizar compras por impulso y utilizar el crédito para ello. Sobre todo en bienes que no son necesarios, sin considerar la capacidad de pago que se tiene para afrontar en un futuro dichos pagos.

Por su parte la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, define como sobreendeudamiento a:

“La deuda excesiva que tiene una persona o empresa con relación a su flujo de caja (ingresos mensuales), que le impide atender oportunamente”.

De la encuesta realizada y publicada en su página web, Consumidores Andinos<sup>3</sup> logró establecer cinco factores importantes causantes del sobreendeudamiento en nuestro país, a continuación se detallan:

1. Bajas tasas de interés en los créditos, lo que ha generado que existe mayor facilidad de acceso a los mismos.
2. Falsa confianza de los consumidores en su estabilidad laboral.

---

<sup>3</sup> Revisar la página web: [www.consumidoresandinos.com](http://www.consumidoresandinos.com)



3. Disminución de las remesas recibidas de familiares que viven en el extranjero.
4. Aumento excesivo de las deudas y
5. La incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas.

De la misma encuesta se desprende la conclusión que el problema con el sobreendeudamiento de los tarjetahabientes no recae en el proceso de adquirir bienes/servicios o el pago al contado o diferido de dichas compras, sino más bien en que las deudas que adquieren sobrepasan el porcentaje aceptado como máximo razonable en relación a sus ingresos percibidos. (Ver Figura 13, Nivel de Endeudamiento)

Esto ha generado que los ingresos mensuales en gran proporción sean destinados al pago de deudas contraídas tiempo atrás, proceso que se convierte en un círculo vicioso del cual el tarjetahabiente no puede salir, dada la falta de disciplina en la administración de sus recursos, manejo de sus tarjetas de crédito, hábitos de consumo inapropiados en relación a su estilo de vida, entre otros.

Consumidores Andinos<sup>4</sup> señalan en su investigación que existen dos clases de sobreendeudamiento cuyo concepto se transcribe a continuación:

a) Sobreendeudamiento Activo:

Se asocia con la adicción al consumo o, cuando menos, con el consumo irreflexivo.

“En este tipo de sobreendeudamiento, el individuo contrae una serie de obligaciones crediticias, cuyas cuotas mensuales no puede cubrir a fin de mes”.

Entre los estímulos de compra característicos de las sociedades de consumo, se incluyen:

- Disponibilidad de dinero
- Fácil acceso a tarjetas de crédito

---

<sup>4</sup> Ver página web: [www.consumidoresandinos.com](http://www.consumidoresandinos.com)

- Publicidad (programa por TV)
- Fácil acceso a compras por internet
- Visualización de catálogos

b) Sobreendeudamiento Pasivo:

Este tipo de sobreendeudamiento es aquel que se origina por “determinadas contingencias sobrevenidas capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos, impidiendo hacer frente a la deuda”.

A continuación se presenta una tabla comparativa de las características de cada tipo de sobreendeudamiento.

<b>Sobreendeudamiento activo</b>	<b>Sobreendeudamiento pasivo</b>
El descontrol del presupuesto	Desempleo
Por gastos imprevistos	Disminución de las remesas provenientes del exterior
Por el manejo imprudente en las tarjetas de crédito	Enfermedad o fallecimiento de uno de los cónyuges
Manejo de varios créditos a la vez sin haber realizado una previsión antes de la concesión del crédito.	Abandono del empleo por parte de la mujer para cuidar a sus hijos, separación o divorcio.

**Figura 12. Tipos de sobreendeudamiento**

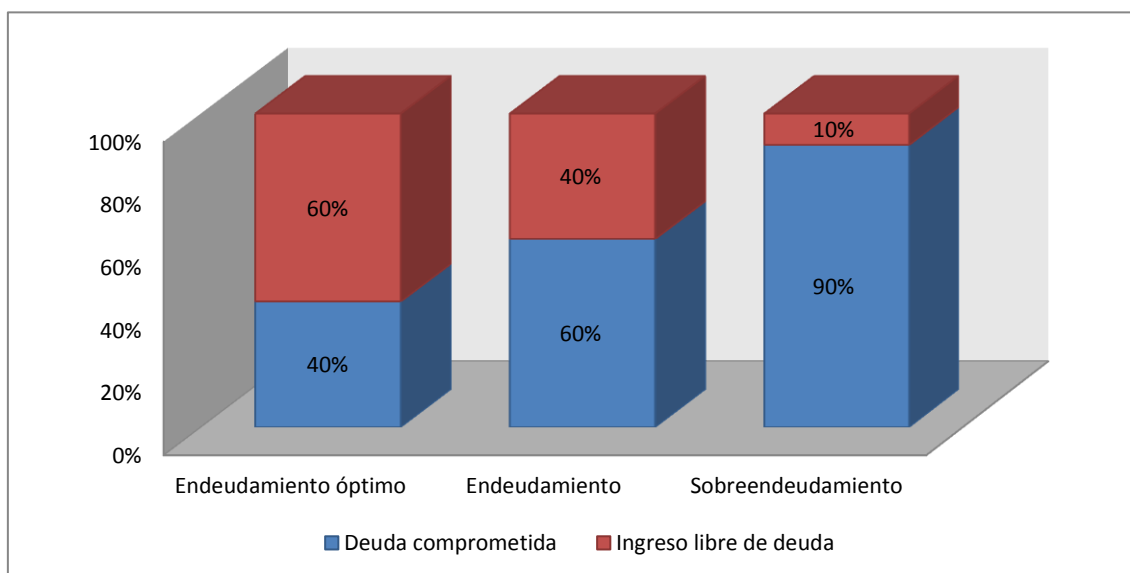
Fuente: Consumidores Andinos

En el Ecuador, el 72% de las personas utilizan de manera exagerada el servicio de comprar por internet, teléfono, tarjetas de crédito, entre otros, (Asociación de Bancos Privados del Ecuador, 2011), es así que el sobreendeudamiento de las familias ecuatorianas se produce a efectos de la acumulación de diversos tipos de deuda entre los que destacan las derivadas de la compra de vehículos, vivienda u otros bienes de consumo.

En este mismo sentido se aprecia que en los últimos 10 años (2002 al 2012) el número de tarjetas de crédito presenta un incremento significativo del 241.5%, lo que sumado a un mal uso de dicho instrumento, la falta de cultura de consumo, los patrones de

pago y endeudamiento que tienen la población ecuatoriana, aumentan en mayor medida el riesgo de caer en sobreendeudamiento.

En la Figura 13 se presentan los niveles de endeudamiento de las familias ecuatorianas de acuerdo a su nivel de ingreso.



**Figura 13. Clasificación niveles de endeudamiento de acuerdo a la ABPE**

Fuente: Instituciones bancarias privadas y revista Eroski Consumer, Asociación de Bancos Privados del Ecuador (octubre 2008).

De acuerdo a la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE) para que exista un problema de sobreendeudamiento, una persona debe tener comprometido el 85% de sus ingresos para el pago de sus deudas adquiridas sea en el sector formal o informal de la economía. Por otro lado y de acuerdo al Figura 13, se estima que el nivel óptimo de endeudamiento de una persona/familia estaría dado por el 40% de deuda en relación a los ingresos que percibe mensualmente.

Los problemas de endeudamiento y de sobreendeudamiento implican no sólo realizar un análisis de la economía y de las finanzas de las familias/personas de una sociedad, sino también entrar a un estudio psicológico de los diversos patrones de consumo que tienen los individuos, puesto que las actitudes de compra y endeudamiento difieren de las personas y entorno en el que se desenvuelven. (Denegri, et.al, 2012).

Es importante destacar que parte del problema del sobreendeudamiento que presentan la población, se debe por un lado a los intereses lucrativos que persigue el sistema financiero, quien de manera desmesurada concede productos crediticios de fácil acceso y de “bajo costo”. En relación a esto Culasso y Tabares (2007), afirman que cuando existe divulgación de créditos sin transparencia, concediéndolos de manera irresponsable, inmediata y a bajo costo, provocan en los sectores más vulnerables de la población, situaciones de endeudamiento excesivo que impiden en el desarrollo del proyecto de vida de los consumidores.

En cuanto al uso de tarjetas de crédito como medio de pago y financiación, se presenta una realidad similar a lo antes descrito. Resulta por tanto necesario considerar, que la falta de transparencia en la información financiera sumado a ello el alto nivel de analfabetismo financiero que tienen los consumidores son causa importante en los niveles de sobreendeudamiento de la población. Se trata por tanto de un problema que deriva de dos raíces, por un lado la irresponsabilidad del sistema financiero en general, y por otro la incapacidad de la población en la administración efectiva y consciente de sus finanzas.

Una vez realizada la revisión literaria que se ha escrito en relación a la evolución de las tarjetas de crédito así como su evolución en los últimos años, a continuación se presenta el capítulo correspondiente a la metodología, el cual presenta el proceso a seguir para levantar y tratar la información primaria que permita alcanzar los objetivos planteados en el presente trabajo.

## METODOLOGÍA

### Justificación de metodología seleccionada

Como bien lo señala Hernández, Fernández y Baptista (1991): “los estudios de tipo exploratorio se llevan a cabo para examinar un tema o problema de investigación poco estudiado” (p.59). Por ello, luego de revisar la literatura existente sobre el tema de tesis planteado, se reveló que existen únicamente ideas vagamente relacionados con el problema de estudio, por tal razón la necesidad de llevar a cabo este trabajo para tener una primera aproximación del comportamiento de los tarjetahabientes con el uso de sus tarjetas de crédito.

Se procedió a levantar información de fuentes directas, datos que permitieron evaluar y establecer el comportamiento de uso de tarjetas de crédito como medio de pago en la ciudad de Loja. Para tal propósito se elaboró una encuesta constituida por un total de 21 preguntas, de las cuales cuatro corresponden a preguntas relacionadas con variables demográficas tales como: género, edad, estado civil, actividad que realiza. Para el diseño de la encuesta se tomó en cuenta las siguientes razones de temporalidad (Jany, 2005):

- La información que se ha levantado al respecto del tema de tarjetas de crédito en la ciudad de Loja, se encuentra limitada a los propósitos de otras investigaciones.
- No existe información constituida respecto del tema de trabajo planteado en esta tesis.

Por estas razones se procedió a diseñar una encuesta que contiene preguntas tanto dicotómicas como de opción múltiple. Este instrumento se aplicó a un total de 360 personas titulares de tarjetas de crédito ubicadas en la ciudad de Loja. Es importante indicar que se consideró únicamente las opciones de tarjetas de crédito de tipo bancario; por tanto las tarjetas de tipo comercial se excluyeron de este estudio, esto en virtud de que

los objetivos planteados se relacionan principalmente en conocer el uso que se da a las tarjetas de crédito ofertadas por el sistema financiero en la ciudad de Loja.

### **Descripción de participantes**

Para obtener información respecto del uso que los tarjetahabientes dan a la tarjeta de crédito como medio alternativo o principal de pago, se investigó aquella población que se encuentra actualmente ocupada y que percibe un ingreso que le permite hacer frente a las obligaciones que contrae sea en el sector formal o informal de la economía.

Considerando una población de toda la ciudad de Loja al año 2012 que de acuerdo a datos del INEC fue de 206,834 habitantes, se procedió a segmentar el universo poblacional de tal manera que dicho universo lo constituya la Población Económicamente Activa (PEA) de la ciudad, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Edad: personas mayores de edad, ya que estas se encuentran habilitadas para ser titulares de una tarjeta de crédito.
- b. Ingreso: criterio importante ya que se necesita que el tarjetahabiente posea una fuente de ingreso que permita redimir los pagos generados por el uso de tarjeta de crédito.
- c. Población económicamente inactiva: se considera como criterio a la población que se encuentra actualmente en actividad laboral.

Bajo los criterios antes señalados, el universo poblacional por tanto se encuentra constituido por un total de 96,000 personas. Para la selección de la muestra se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico, como se trata de un estudio de opinión se consideró la muestra por cuotas, ya que esta permitió administrar cuestionarios a un número específico de tarjetahabientes.

Hay que recordar lo que citan Hernández et. al (1991) respecto de la representatividad de la muestras no probabilísticas, quienes indican que para que este tipo de muestras sean representativas de la población se debe otorgar a dicha población variables de comportamiento iguales a la muestra, este tipo de variables son: demográficas, sociodemográficas, geográficas y motivacionales; por ello, los resultados obtenidos de la muestra seleccionada en el presente estudio se pueden inferir al total de la población, ya que estas cuentan con los mismos criterios que el universo poblacional. Por lo tanto en este tipo de muestreo el número de encuestados no es muy importante, sin embargo; se procedió a levantar la información a un total de 360 tarjetahabientes que cumplen con las características señaladas previamente y que por criterio y disponibilidad de tiempo del autor no presento problema alguno en el proceso de levantamiento de la información.

### **Herramienta de investigación utilizada**

Para proceder con el levantamiento de información se elaboró una encuesta que contiene en total 21 preguntas, cuatro de las cuales son de datos generales y las 17 restantes se relacionan con información financiera de cada encuestado (Ver cuadro 2).

---

#### **Datos generales**

1. Género
  2. Edad
  3. Actividad que realiza
  4. Estado civil
- 

#### **A. Información financiera**

---

1. Es usted cliente de alguna institución financiera de la localidad?
2. Cuenta usted con tarjeta de crédito? Cuantas?
3. Si su respuesta fue Si: Que tipo de tarjeta posee?
4. De las siguientes tarjetas: Cual posee usted?
5. Desde que tiempo tiene usted tarjeta de crédito?
6. Para qué tipo de gastos utiliza su tarjeta de crédito como medio de pago? Califique del 1 al 5. Siendo 1 el más importante y 5 el menos importante.
7. En qué tipo de negocio utiliza más su tarjeta de crédito?
8. Como accedió usted a ser socio de la tarjeta (s) de crédito que posee? Marque más de una si aplica
9. En qué porcentaje usted utiliza su tarjeta de crédito como medio de pago?

10. En promedio: cuál es su ingreso mensual?
11. Cuál es el valor promedio que cancela por su tarjeta de crédito mensualmente? Valores en dólares.
12. Su gasto promedio al mes es?
13. Del total de gasto mensual que usted tiene; podría indicar en que rubros consume (porcentaje)
14. Cree usted que el sistema financiero debe tener más restricciones al momento de otorgar una tarjeta de crédito?
15. Posee usted crédito con alguna entidad financiera?
16. Si su respuesta fue SI, cuantos y que tipos de créditos posee actualmente?
17. Que otra forma de financiamiento tiene usted?

---

**Figura 14. Instrumento de investigación**

Fuente: Encuesta sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

Una vez aplicadas las 360 encuestas se procedió a la tabulación de las mismas, para ello se utilizó el programa denominado SPSS<sup>5</sup>. Con los resultados obtenidos se procedió con el análisis respectivo, clasificando para ello en preguntas de tipo general como aquellas relacionadas con los aspectos de ingreso-deuda y uso de fuentes de financiamiento.

Adicionalmente, para determinar si existe relación directa entre los niveles de deuda de los clientes por medio del uso de tarjetas de crédito, se revisó la metodología aplicada por (Denegri y otros, 2012) quienes a partir de una Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento establecen cuatro categorías en las que pueden ubicarse las personas de acuerdo al nivel de deuda contraída.

Esta escala se compone de once afirmaciones, las que se describen:

<b>Afirmaciones</b>	<b>Grado de Acuerdo</b>
1. Usar el crédito permite tener una mejor calidad de vida	
2. Es una buena idea comprar algo ahora y pagarlo después	
3. El uso del crédito puede ser peligroso	
4. Es preferible tratar de pagar siempre al contado	
5. El uso del crédito es una parte esencial del estilo de vida actual	
6. Es importante tratar de vivir de acuerdo al dinero que se tiene	

---

<sup>5</sup> Static Package for the Social Sciences (SPSS) por sus siglas en ingles es un programa estadístico utilizado en las ciencias sociales e investigaciones de mercado, cuenta con capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interfaz para realizar análisis estadístico.



---

7. Si uno se lo propone, siempre puede ahorrar algo de dinero

---

8. Es importante pagar las deudas lo antes posible

---

9. Hay que ser muy cuidadoso en el gasto del dinero

---

10. La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente

---

11. Pedir un préstamo es a veces una muy buena idea

---

La escala de valoración utilizada se describe:

Muy de acuerdo	=	1
De acuerdo	=	2
En desacuerdo	=	3
Muy en desacuerdo	=	4

Con la finalidad de conocer si existe relación entre la Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento y los niveles de deuda de una persona, se procedió a seleccionar un total de tres afirmaciones de dicha escala y compararla con los resultados de las encuestas, en aquellas preguntas que guardan relación directa con las afirmaciones escogidas. Cabe resaltar que no se aplicó la metodología proporcionada por Denegri et. al (2012), sin embargo; se considera relevante exponer la misma ya que constituye un aporte adicional para profundizar en el estudio de los factores que ejercen influencia en la generación de deuda de la población estudiada.

En el siguiente apartado se presentan los resultados que se obtuvieron del estudio de campo realizado a los tarjetahabientes de la ciudad de Loja.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de resultados se inicia con una descripción general de los tarjetahabientes, en temas respecto de: edad, género y actividad económica que se encuentra realizando. Esta información luego se contrasta con los datos económicos, lo que es de vital importancia para conocer cómo se encuentra la población de la ciudad de Loja en cuanto al uso y consumo con tarjetas de crédito. Por otra parte, con el fin de conocer si los tarjetahabientes se encuentran sobre-endeudados, de acuerdo a lo que establece la Asociación de Banco Privados del Ecuador (2008) se tomó como referencia que una persona se encuentra sobre-endeudada cuando destina más del 85% de sus ingresos para el pago de sus obligaciones contraídas.

En función de este factor se analizarán los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la muestra seleccionada de la ciudad de Loja.

El análisis pormenorizado de las veinte y uno preguntas contenidas en la Encuesta de: “Uso de tarjetas de crédito como medio de pago”, se presenta a continuación.

### **Pregunta 1: Datos generales: Sexo, Edad, Actividad que realiza**

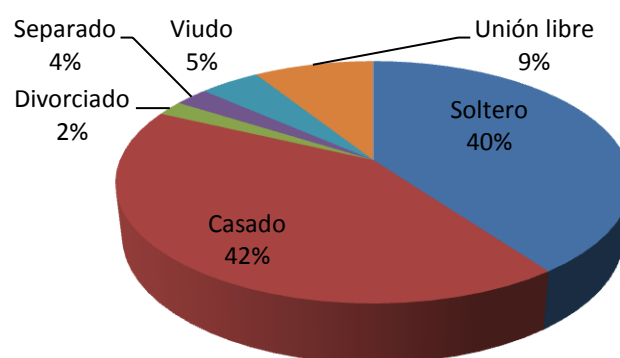
Tabla 4.  
Información general

<b>Datos generales</b>	<b>Nro. de encuestados</b>
<i>Sexo</i>	<b>386</b>
Femenino	159
Masculino	227
<i>Edad</i>	<b>385</b>
18-28	5
29-36	59
37-44	177
45-55	144
<i>Actividad que realiza</i>	<b>385</b>
Empleado público	0
Empleado privado	97
Independiente	288
Otro	0

Fuente: Encuesta sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

De los datos proporcionados por la encuesta aplicada, se aprecia que la población ciudad de Loja se caracteriza por el predominio de hombres, es así que de cada 10 individuos, seis son hombres y cuatro pertenecen al sexo femenino. Otra característica que se destaca es que la mayoría de la población en un 83% se encuentra en un rango de edad de 37 a 55 años. Por otro lado, se aprecia que el 75% de la población trabaja de manera independiente, poseen sus negocios propios y tan solo el 25% restante se desempeña como funcionario de la empresa privada. (Encuesta sobre uso de tarjetas de crédito, 2012).

#### Pregunta 4. Datos generales. Estado Civil



**Figura 15. Estado civil**

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

En lo que respecta al estado civil de los pobladores de la ciudad de Loja, se observa que predominan las personas que se encuentran casadas con un 42% así como los solteros 40%. Con menor representatividad están aquellos que se encuentran en unión libre así como quienes están divorciados. Esta información es importante ya que como se observará más adelante el estado civil ejerce influencia en los patrones de consumo y gasto de la población.

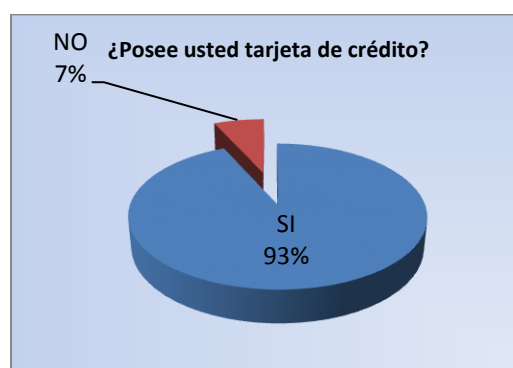
### Pregunta 1 y 2: Información financiera de encuestados

En lo relacionado a la información de tipo financiera se observa en los Figuras 16 y 17 que el total de la Población Económicamente Activa de la ciudad de Loja, es cliente de una institución financiera de la localidad, independientemente del subsistema financiero en el cual posee sus cuentas de ahorro y/o corriente.



**Figura 16. Cliente de IFI**

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

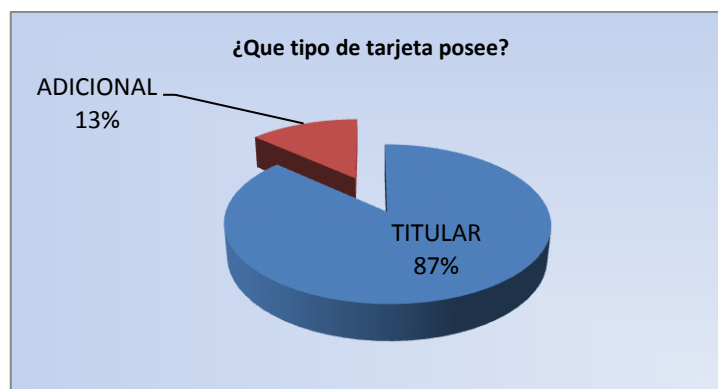


**Figura 17. Posee tarjeta de crédito**

### Pregunta 3. Tipo de tarjeta

A pesar que toda la población encuestada es cliente del sistema financiero local, de estos el 93% posee tarjetas de crédito;

Es importante destacar que de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada, en promedio un habitante de la ciudad de Loja posee dos tarjetas de crédito, de estas las más demandadas son: Visa y American Express, mientras que una minoría posee Diners y Mastercard. Estos resultados de acuerdo a lo mencionado por los tarjetahabientes encuestados, se deriva por la facilidad de acceso que presentan las dos tarjetas mencionadas al inicio, no ocurre lo mismo con Diners que es exclusiva de Banco Pichincha y cuyo acceso es más limitado, caso similar se presenta con Mastercard.



**Figura 18. Tipo de tarjeta**

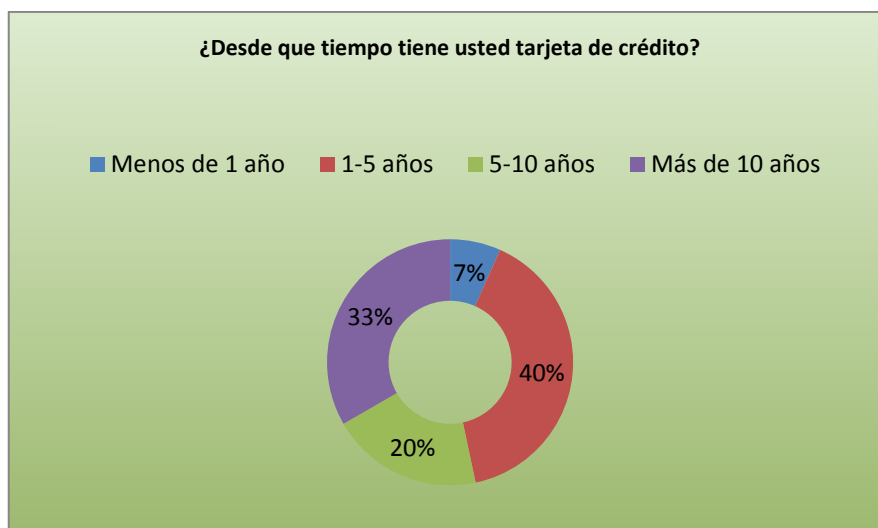
Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

Del 93% de la población que posee tarjetas de crédito, el 87% de estas que son dueños titulares de sus tarjetas, y el resto por su parte poseen una tarjeta de tipo adicional.

#### **Pregunta 5. Tiempo de posesión de tarjeta de crédito**

En relación al tiempo de poseer una tarjeta de crédito, en la Figura 19 se observa que un 40% de los tarjetahabientes consultados, poseen una tarjeta de crédito hace 5 años, se podría indicar por tanto que son usuarios nuevos de esta forma de pago; por otro lado con un importante 33% se ubican aquellos con más de 10 años como propietarios de tarjetas de crédito.

Al relacionar la edad de los encuestados con la pregunta 5 de la encuesta se aprecia que en su generalidad, aquellas personas que se ubican en el 33% indicado son quienes bordean el rango de edad de 37 a 55 años. Y el 40% que serían nuevos usuarios, son los que se sitúan entre el segundo rango de edad planteado en este trabajo.



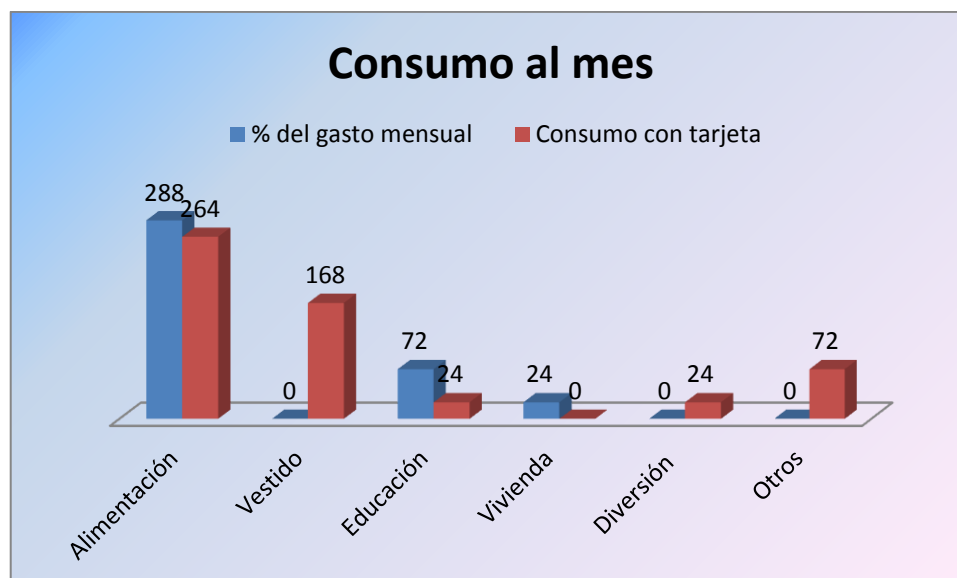
**Figura 19. Tiempo de posesión de tarjeta**  
Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

### **Pregunta 13. Rubros de consumo con tarjeta de crédito**

De la encuesta aplicada, se desprende que en su mayoría el gasto mensual de las familias se destina al pago de alimentación y de estos, cerca del 92% paga este rubro por medio de tarjetas de crédito; el rubro educación ocupan el segundo lugar de gastos y llama la atención que el 32% de la población encuestada hace uso del dinero plástico para el pago de estos servicios, la mayoría por su parte prefiere cancelar al contado este tipo de gastos.

El rubro de vestimenta en su totalidad es cancelado con el uso de tarjeta de crédito, lo mismo ocurre con el ítem diversión y otros, donde el pago con tarjeta de crédito predomina.

En el caso de pago de vivienda, no se hace uso de tarjetas de crédito, ya que gran parte de la población presenta créditos hipotecarios cuyos pagos se ejecutan directamente con descuento a su rol de pagos y en el caso de quienes rentan viviendas el pago se lo hace al contado, por estas razones no sorprende los resultados que se obtuvieron. Estos datos se aprecian en la Figura 20.



**Figura 20. ¿Del total de gasto mensual que usted tiene; podría indicar en que rubros consume mayormente, y en qué tipo de consumo cancela con tarjeta de crédito?**

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

### **Pregunta 7. Establecimiento de consumo con tarjeta de crédito**

En relación al tipo de gastos en los cuales hacen uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, a continuación se indica los establecimientos más usados para el pago con este instrumento, es importante indicar que se existe una importante relación de estos con los rubros de gastos mencionados en el Figura 20.

Es así que, la mayoría utiliza la tarjeta de crédito como medio de pago para las compras que realizan en supermercados, así como para los consumos en gasolineras, y en el caso de otros se incluyen los pagos en almacenes de varios tipos, especialmente de ropa y calzado. Como bien se observa en el Figura 21, los pagos con tarjeta de crédito en centros de enseñanza son nulos, esto según lo indicado por la población encuestada.

Es importante destacar que las personas en estado civil soltero, destinan mayor porcentaje de sus ingresos para actividades de diversión, vestido así como en su educación; a diferencia de quienes se encuentran casados, cuyos gastos se priorizan en alimento, educación y vestido; estos resultados se obtuvieron al relacionar las preguntas que hacen mención al estado civil de encuestado con la pregunta 7 de la encuesta aplicada.























**Figura 21. Establecimiento de consumo**  
Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

### Preguntas 10, 11 y 12. Comparativo ingresos, gastos y consumo

En la relación entre nivel de ingreso, gasto y consumo con tarjeta de crédito, se observa que el 40% tiene un ingreso mayor a 1800, con una diferencia bien marcada con aquellos que perciben entre 301 a 800 dólares al mes que representan el 27%.

De estos valores como se aprecia en la Figura 22, más del 60% gasta entre 301 a 800 dólares mensuales, y un porcentaje menor (13.33%) destina más de 1800 dólares al mes para el pago de sus deudas, aquí se puede apreciar que existe una pequeña minoría que se encontraría en con problemas de sobreendeudamiento en general. Mientras que la gran parte de la población mantiene un manejo de sus ingresos en el rango aceptable según lo que establece la ABPE.



Información económica					
Ingreso/gasto mensual	Frecuencia ingreso		Frecuencia gasto		
	1-300		0		
301-800		96			216
801-1300		72			0
1301-1800		48			0
Más de 1800		144			48
Consumo tarjeta de crédito					
% de consumo	Frecuencia		Valor cancela	Frecuencia	
0%-25%		144	0-50		72
25%-50%		144	50-150		72
50%-75%		72	151-250		144
75%-100%		0	251-500		48
			501-1000		24
			Más de 1000		0

**Figura 22. Resumen información financiera**

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

Revisando los resultados de consumo con tarjeta de crédito, se observa que el 80% de la población encuestada hace uso de este instrumento de pago hasta en un 50% de sus consumos, y en esta relación el 80% de la población destina hasta 250 dólares mensuales para cancelar sus deudas contraídas con este instrumento.

Cabe mencionar que no existen personas que gasten más de 1000 al mes en consumos provenientes de tarjetas de crédito, esto indica por una parte que la población hace uso moderado de sus tarjetas de crédito. Sin embargo, como se aprecia en la Figura 22, este instrumento de pago si es considerado importante en los procesos de pago ya que como bien se observa cerca del 50% de la población utiliza tarjetas de crédito al momento de cancelar sus consumos.

#### **Niveles de deuda en relación con el ingreso:**

Si tomamos en consideración lo que indica la ABPE sobre la determinación de niveles de sobreendeudamiento (85% del ingreso destinado al pago de deudas), se puede indicar lo siguiente:

Tabla 5.

Niveles de deuda en relación con el ingreso de acuerdo a clasificación del ABPE

Ingreso	Nivel de deuda		
	Endeudamiento óptimo	Endeudamiento	Sobreendeudamiento
1 -300			
301-800	27%		
801-1300		20%	
1300-1800	13%		
más de 1800	27%		13%

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

Relacionando el nivel de ingresos con los promedio de gasto mensual en la población de la ciudad de Loja, se aprecia de acuerdo a la tabla 5 que el 13% de la población se encuentra sobre los niveles de endeudamiento establecidos por la ABPE, éstas personas son aquellas quienes perciben el mayor rango de ingresos (más de 1800 dólares mensuales). De estas el 13% presentan niveles de sobreendeudamiento, puesto que gastan más de 1800 al mes. Es importante considerar que no se especifica si el gasto es por deudas contraídas en entidades financieras, sector informal de la economía, por lo tanto se incluye el gasto general que tiene la persona de manera mensual.

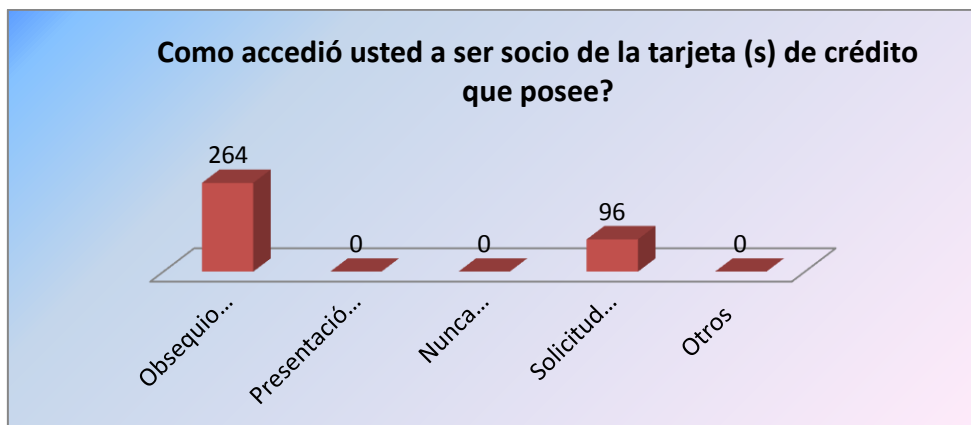
Existe otro grupo de personas, aquellas cuyo ingreso mensual se ubica entre 801 a 1300 dólares, de estos casi en su totalidad presenta niveles de endeudamiento moderado, de acuerdo a lo que establece la ABPE al respecto. En función de la población estudiada, estos representan el 20%. Por tanto se puede indicar que existe un adecuado manejo de los ingresos que perciben mensualmente, ya que han sabido mantener en un nivel moderado su endeudamiento.

Finalmente, existe un porcentaje (mayor al 50%) de la población que presenta niveles de endeudamiento dentro de los niveles óptimos (67%) del total, aquí se incluyen aquellas personas que perciben ingresos entre 301 a 800 dólares como aquellos cuyos ingresos son de 1301 a 1800 al mes.

Si se consideran los resultados relacionados con el comprometimiento de recursos para pagar las obligaciones contraídas con tarjetas de crédito, se puede observar que de acuerdo a los datos obtenidos, la población estudiada no se encuentre sobre-endeudada por el uso de este instrumento, al contrario de los datos levantados se observa que la mayoría de la población destina como máximo hasta 250 dólares de sus ingresos para cancelar sus tarjetas, si se toma en consideración los mayores ingresos que tienen la población (1300 y 1800) se obtiene que el pago por tarjeta de crédito tan solo representa el 19% y 14% respectivamente, lo que implica que no existe en este caso problemas de mayor endeudamiento.

#### **Pregunta 8. Acceso a tarjeta de crédito**

Por otro lado, uno de los factores importantes que implica que la población haga uso de tarjetas de crédito como medio de pago en sus consumos, lo constituye el fácil acceso que los clientes tienen de este instrumento. Como se observa en la Figura 23, el 73% de los tarjetahabientes de la ciudad de Loja obtuvo su (s) tarjeta (s) de crédito como un obsequio de la institución financiera, y tan solo el 27% restante lo hizo por solicitud; este es el caso de la tarjeta Diners Club, la cual presenta ciertas restricciones de ingreso, las demás tarjetas como Visa, Mastercard, American Express entre otras, presentan menores requerimientos de ingreso para sus clientes, esto de acuerdo a la información proporcionada por los encuestados.



**Figura 23. Acceso a tarjeta de crédito**

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

#### **Pregunta 14. Restricciones al acceso de tarjetas de crédito**

El 47% de la población encuestada indica que el sistema financiero debería tener mayor control y requisitos para entregar una tarjeta de crédito, consideran que es una responsabilidad de las instituciones financieras controlar el nivel de acceso a este tipo de crédito. Por su parte del 53% restante menciona que el acceso al dinero plástico debe ser tal y como se encuentra ahora, es decir sin restricciones por parte de las entidades que las otorgan.



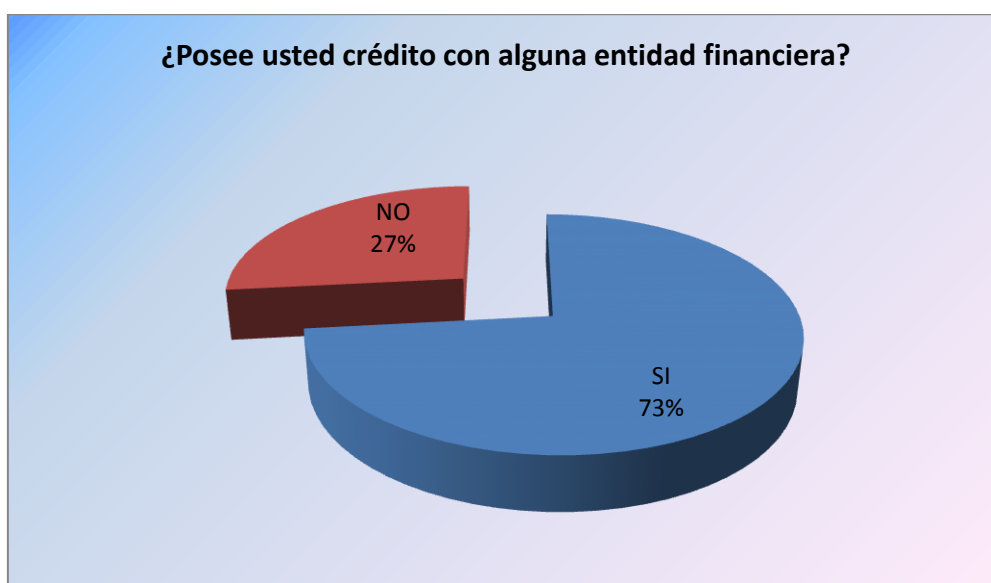
**Figura 24. Restricciones a la adquisición de tarjetas de crédito**

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

### Pregunta 15. Créditos con entidades financieras

Con la finalidad de establecer los niveles de endeudamiento que tiene la población de la ciudad de Loja, se consultó si presentan créditos con alguna entidad financiera. El 73% de la población encuestada posee créditos con alguna institución financiera de la localidad independientemente del sistema financiero al que pertenece es decir (bancos privados, cooperativas, mutualistas, etc.), el resultado que se arroja únicamente indica la obligación crediticia que posee el cliente.

Cabe resaltar que del 27% que no tiene obligaciones financieras, el 10% corresponden sector rural de la población, quienes en su mayoría no disponen de créditos bancarios; esto debido a varios factores, entre lo que más destacaron fue el difícil acceso al sistema financiero formal, así como la no disponibilidad de garantías que avalen los créditos que solicitan, entre otros factores.



**Figura 25. ¿Posee usted crédito con alguna entidad financiera?**

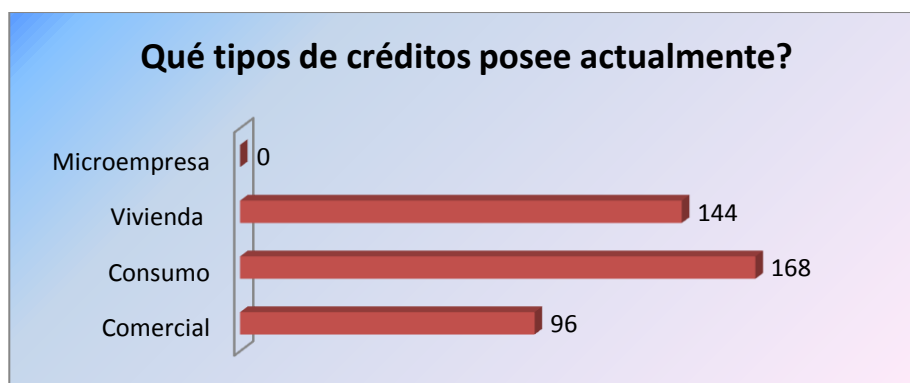
Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

Del 73% de la población que mencionó que si dispone de créditos en el sistema financiero local, en su mayoría poseen préstamos de consumo, seas estos destinados para la compra de vehículos como los de mayor predominio, pago de deudas, pago de servicios,

entre otros. El crédito para la vivienda representa una cartera también altamente demandada, esto en virtud del fácil acceso que existe por medio del Banco del Afiliado del Instituto de Seguridad Social (BIESS), para obtener un crédito hipotecario, sumado a ello la importante oferta que ponen a consideración los bancos privados con tasas de interés competitivas en el mercado y que satisfacen la necesidad de sus clientes.

### **Pregunta 16. Tipos de crédito que posee**

Según los resultados de este estudio existe una baja demanda de crédito de tipo comercial en la ciudad de Loja, ya que del total de encuestados, este tipo de crédito se constituye en la cartera con menor demanda. Así mismo, no se presentan respuestas para la cartera de tipo microempresarial. Por su parte, los créditos de consumo de acuerdo a los datos de la Figura 26, representan la cartera con mayor demanda por parte de la población encuestada.



**Figura 26. Tipos de crédito**

Fuente: Encuestas sobre uso de tarjetas de crédito, 2012

### **Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento**

Como se lo mencionó en el apartado anterior, se revisó la metodología utilizada por (Denegri et.al, 2012), a partir de las afirmaciones previstas en la Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento, se revisaron las preguntas de la encuesta aplicada y se destacaron las siguientes afirmaciones que a pesar que no permiten identificar y ubicar a los

tarjetahabientes en cada una de las cuatro escalas establecidas, es posible realizar un análisis comparativo entre las preguntas de la encuesta y las afirmaciones contenidas en la escala antes mencionada.

- Afirmación 4. Preferencia de pagar los consumos al contado: se puede relacionar esta afirmación con la pregunta Nro. 9 de la encuesta, donde se aprecia que del 80% de la población, el 50% prefiere cancelar sus compras a través de tarjeta de crédito, en tanto que el 50% restante tiene una preferencia de utilizar efectivo en sus procesos de compra. Si se toman en cuenta estos datos, se observa igualdad en la preferencia de pago de los consumidores.
- Afirmación 5. El uso del crédito es una parte esencial del estilo de vida: para comparar esta afirmación se seleccionó la pregunta Nro. 15 donde se aprecia que el 73% de la población posee crédito en el sistema financiero local, de estos más del 40% poseen créditos de consumo cuyo destino en su mayor parte se orientan a la adquisición de vehículos, lo que a decir de los encuestados les permite disponer de un mejor estatus social. Los créditos para vivienda se ubican en el segundo puesto de mayor demanda con una preferencia del 35%. Contrastando estos resultados con la afirmación 5, se puede mencionar que el acceso y uso del crédito se constituye en un factor importante para las personas.
- Afirmación 10. El fácil acceso a tarjetas de crédito constituye una causa del endeudamiento: existen dos preguntas que relacionan con esta afirmación (preguntas Nro. 8 y 14) en estas se aprecia que el 73% de los tarjetahabientes accedieron a la tarjeta de crédito como un obsequio por parte de la entidad financiera, y tan solo el 27% lo hizo por solicitud y necesidad propia. Además cerca del 50% de la población encuestada mencionan que las entidades financieras deberían restringir el acceso a tarjetas de crédito, en virtud de la facilidad que existe

para adquirir las mismas, que al no ser adecuadamente administradas se convierten en un arma de doble filo para sus dueños, originando en el mediano plazo problemas de endeudamiento.

Si bien el realizar una correcta administración del dinero es importante, a su vez se considera necesario que las entidades financieras tengan una mayor responsabilidad en sus procesos de colocación de tarjetas de crédito, como bien se aprecia más del 50% de la población consideran que es muy fácil acceder a una tarjeta de crédito, esto por la flexibilidad de requisitos por parte de las entidades financieras.



## CONCLUSIONES

De la información levantada y del trabajo realizado se desprenden las siguientes conclusiones:

- Del estudio exploratorio realizado, se destaca que las personas de estado civil solteras presentan menores niveles de gasto que aquellos que se encuentran casados.
- Al caracterizar el tipo de egreso, se presenta que las personas de estado civil solteras destinan sus ingresos para el pago de gastos relacionados especialmente en diversión, educación y vestido, en cambio las personas de estado civil casado, sus gastos se distribuyen principalmente en atender los consumos de alimentación, vestido y educación.
- En lo que respecta al consumo con tarjetas de crédito, se aprecia que las mujeres utilizan menos este instrumento de pago en sus procesos de compra que el sexo masculino.
- De la población encuestada, se destaca que en su generalidad cada individuo poseen más de dos tarjetas de crédito, de estas una corresponde a la emisora VISA.
- Cerca del 60% de los encuestados mantienen niveles de gastos óptimos, los cuales de acuerdo a la información proporcionada por ellos, se ubican en un 40% de sus ingresos, incluidos aquí deudas en general. Mientras que, un 13% de la población se encuentra en el umbral de riesgo elevado, ya que del total de ingresos que perciben el 100% lo destinan al pago de sus deudas, cayendo por tanto en niveles de sobreendeudamiento general, más no originado por uso de tarjetas de crédito.

- De los datos obtenidos de las encuestas, se aprecia que en la ciudad de Loja no existe problemas graves derivados de endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito, se observa más bien un comportamiento austero en la utilización de este instrumento de pago.
- De los resultados de la encuesta, se observa que aquellas personas que destinan más de lo que ganan para el pago de sus consumos, éstas se caracterizan por ser solicitantes de créditos recurrentes, esto con la finalidad de cancelar sus obligaciones adquiridas con tarjetas de créditos.
- Es importante destacar que de acuerdo a los datos proporcionados por la encuesta, la población estudiada que más ingresos perciben presentan mayores niveles de gastos, a diferencia de aquellos cuyos ingresos son menores.
- Cabe destacar que la población encuestada prefiere utilizar otro tipo de crédito tales como (planes acumulativos, descuento a rol, etc.), factores que sí inciden en los niveles de deuda general de la población, pudiendo presentarse niveles de sobreendeudamiento.
- El 50% de la población encuestada considera la importancia que deben asumir las entidades financieras como oferentes de productos crediticios, de tal manera que se realice una efectiva colocación de los mismos, evitando poner en riesgo la capacidad y patrimonio del cliente por la acumulación de productos y servicios crediticios otorgados sin restricción.

## Recomendaciones para futuras investigaciones

De las conclusiones extraídas del trabajo realizado, en esta sección se incluyen algunas recomendaciones que se deberían considerar para futuras investigaciones que permitan obtener mayores datos y profundizar en los niveles de endeudamiento y sobreendeudamiento en el Ecuador.

- Realizar una encuesta más ampliada que incluya factores socioeconómicos adicionales a los establecidos en la encuesta realizada en esta investigación, con la finalidad de profundizar en los factores que influyen en los niveles de deuda de la población.
- Efectuar investigaciones relacionadas con la evaluación de las variables que influyen en los patrones de consumo de la población, lo que permitirá a su vez determinar perfiles de consumidores en la ciudad.
- Ampliar el alcance de la presente investigación a nivel de la región siete<sup>6</sup>, de tal manera que se provea información comparativa de las ciudades que conforman esta región. Así mismo se puede ampliar el estudio a todo el territorio nacional.
- Aplicar un modelo de probabilidad (logit o probit) u otro tipo de metodología que permita determinar los principales factores tanto económicos, sociales, culturales que influyen para que las personas acumulen deuda.
- Si bien en la presente investigación se planteó determinar la situación en la que se encuentra la ciudad de Loja respecto del uso de tarjetas de crédito como medio de pago, se recomienda realizar un estudio de tipo descriptivo y correlativo que permita profundizar los problemas que el uso de tarjetas de crédito y de acumulación de deuda en general que se presenta en los pobladores de la ciudad de Loja.

---

<sup>6</sup> La región siete se encuentra constituida por las provincias de Loja, Zamora Chinchipe y El Oro.

## REFERENCIAS

- Alazne Mujika y otros. (2009). Estudio sobre el perfil de hogares endeudados y sobreendeudados: el caso de los hogares Vascos. Documento de trabajo. Mundaiz.
- Amar, J., Abello, R., Denegri, M., & Llanos, M. (Noviembre de 2001). La comprensión del funcionamiento bancario en la adolescencia: ¿Crónica de un sobreendeudamiento anunciado? Barranquilla, Colombia. Recuperado el 23 de Marzo de 2011.
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador. (Marzo de 2011). Boletín informativo de la ABPE. *Boletín informativo de la ABPE, Informa*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Bloxham, P., & Kent, C. (2009). Policy forum: Household debt household indebtednes. *The Australian Economic Review*, 327 - 339.
- Culasso, M., & Tabares, J. (2007). Enfoque jurídico del sobreendeudamiento y su incidencia sobre la calidad de vida de los consumidores. Colombia.
- Daude, C. (3 de 09 de 2013). *Felaban*. Recuperado el 24 de 09 de 2013, de Sitio web de Felaban:  
[http://www.felaban.com/archivos\\_actividades\\_congresos/9.45%20Daude.pdf](http://www.felaban.com/archivos_actividades_congresos/9.45%20Daude.pdf)
- Denegri, M., Cabezas, D., Del Valle, C., González, Y., & Sepulveda, Y. (2012). Escala de actitudes hacia el endudamiento: validez factorial y perfiles en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*, 497-506.
- Dirección estratégica de tarjetas de crédito. (s.f.). *Mercadeo para banqueros*. Recuperado el 22 de 08 de 2013, de Marketingdireccion:  
[http://www.marketingdireccion.com/descargas/Tarjetas\\_3.pdf](http://www.marketingdireccion.com/descargas/Tarjetas_3.pdf)
- Gutiérrez, R. (1992). *Mercadeo para banqueros*. Buenos Aires: Fondo editorial FELABAN.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Instituto nacional de estadísticas y censos. (2012). *Portaldelusuario.inec.gob.ec*. Recuperado de portaldelusuario.inec.gob.ec: <http://www.inec.gob.ec>
- Independent information and research on the European private financial sector. (2013). *Portaldelusuario.monetos.es*. Recuperado de portal de usuario.monetos.es:  
<http://www.monetos.es/financiacion/deuda/endeudamiento>
- Jany, J. (2005). *Investigación integral de mercados. Descisiones sin incertidumbres*. Colombia: McGraw Hill.
- Katona, G. (1951). *Análisis del comportamiento económico*. Buenos Aires: El Ateneo.

- Kempson, E. (2002). *Over-indebtedness in Britain, a report to the Department of trade and industry*. Personal finance research centre.
- Martínez, F., & Merchán, X. (2010). Análisis de los patrones de consumo de las tarjeta de crédito Cuota Fácil en la ciudad de Loja, período 2009. *Tesis de grado*. Loja, Loja, Ecuador.
- Mujika, A. y. (2009). Estudio sobre el perfil de hogares endeudados y sobreendeudados: el caso de los hogares Vascos. *Documento de trabajo*. Mundaiz.
- Rodríguez, E., & Silva, E. (2011). Análisis del costo y el crédito generado por el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional en el Ecuador (2000-2010). *Tesis*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Rodríguez, J. (23 de 01 de 2012). *Diario El Telégrafo*. Recuperado el 22 de 08 de 2013, de [www.telegrafo.com.ec](http://www.telegrafo.com.ec): <http://www.telegrafo.com.ec/actualidad/item/dinero-plastico-movio-6533-millones-en-2011.html>
- Superintendencia de bancos y seguros del Ecuador. (2013). *Portaldeusuario.sbs.gob.ec*. Recuperado de [portaldeusuario.sbs.gob.ec](http://portaldeusuario.sbs.gob.ec): <http://www.sbs.gob.ec>
- Vandone, D. (2009). From indebtedness to over-indebtedness contributions to economics, consumer, credit in Europe risks and opportunities of a dynamic industry. *Springer Verlag, Berling Heidelberg*, 69-97.

## ANEXOS

### ANEXO A. Encuesta

*Estimado usuario, sírvase llenar la presente encuesta, misma que tiene por objeto conocer información general del uso de tarjetas de crédito, cabe indicar que el levantamiento de estos datos obedece a un interés con fines académicos.*

#### A. Datos generales:

1. Sexo
  - a) Femenino ( )                      b) Masculino ( )
2. Edad
  - a) De 18 a 28 ( )
  - b) De 26 a 36 ( )
  - c) De 34 a 44 ( )
  - d) De 45 a 55 ( )
  - e) Más de 55 ( )
3. Actividad que realiza
  - a) Empleado público ( )
  - b) Empleado privado ( )
  - c) Independiente ( )
  - d) Otros: ( ) Especifique:.....
4. Estado civil
  - d. Soltero
  - e. Casado
  - f. Viudo
  - g. Unión libre

#### B. Información financiera

1. Es usted cliente de alguna institución financiera de la localidad?  
 Si ( )                      No ( )  
 Indique:.....
2. Cuenta usted con tarjeta de crédito? Cuantas?  
 Si ( )    No ( )    Numero de tarjetas:.....
3. Si su respuesta fue Si: Que tipo de tarjeta posee?  
 a) Titular ( )  
 b) Adicional ( )
4. De las siguientes tarjetas: Cual posee usted?  
 a) Visa ( ) Banco:.....  
 b) Diners ( )  
 c) Mastercard ( ) Banco:.....  
 d) American Express ( ) Banco: .....
5. Desde que tiempo tiene usted tarjeta de crédito?  
 a) Menos de 1 año ( )  
 b) De 1 a 5 ( )  
 c) De 5 a 10 ( )  
 d) Más de 10 ( )
6. Para qué tipo de gastos utiliza su tarjeta de crédito como medio de pago?  
 Califique del 1 al 5. Siendo 1 el más importante y 5 el menos importante.  
 a) Comida ( )  
 b) Vestuario ( )  
 c) Educación ( )

- d) Diversión ( )  
e) Otros ( ) Especifique:.....
7. En qué tipo de negocio utiliza más su tarjeta de crédito?  
a) Supermercados ( )  
b) Gasolineras ( )  
c) Centros de enseñanza ( )  
d) Compras por internet ( )  
e) Otros ( ) Especifique:.....
8. Como accedió usted a ser socio de la tarjeta (s) de crédito que posee? Marque más de una si aplica  
a) El banco me la obsequio ( )  
b) Por presentación de un socio amigo ( )  
c) Nunca la solicite ( )  
d) Solicitud directa a la entidad financiera ( )  
e) Otros ( ) Especifique:.....
9. En qué porcentaje usted utiliza su tarjeta de crédito como medio de pago?  
a) 0% al 25%  
b) Del 25% al 50%  
c) Del 50% al 75%  
d) Del 75% al 100%
10. En promedio: cuál es su ingreso mensual?  
a) De 1 a 300 ( )  
b) De 301 a 800 ( )  
c) De 801 a 1300 ( )  
d) De 1301 a 1800 ( )  
e) Más de 1800 ( )
11. Cuál es el valor promedio que cancela por su tarjeta de crédito mensualmente?  
Valores en dólares.  
a) 0 a 50 ( )  
b) De 50 a 150 ( )  
c) De 151 a 250 ( )  
d) De 251 a 500 ( )  
e) De 501 a 1000 ( )  
f) Más de 1000 ( )
12. Su gasto promedio al mes es?  
a) De 1 a 300 ( )  
b) De 301 a 800 ( )  
c) De 801 a 1300 ( )  
d) De 801 a 1200 ( )  
e) De 1301 a 1800 ( )  
f) Más de 1800 ( )
13. Del total de gasto mensual que usted tiene; podría indicar en que rubros consume (porcentaje)  
a) Alimentación ( )  
b) Vestido ( )  
c) Educación ( )  
d) Vivienda ( )  
e) Diversión ( )  
f) Otros ( ) Especifique:.....

14. Cree usted que el sistema financiero debe tener más restricciones al momento de otorgar una tarjeta de crédito?  
Si ( ) No ( )
15. Posee usted crédito con alguna entidad financiera?  
Si ( ) No ( )
16. Si su respuesta fue SI, cuantos y que tipos de créditos posee actualmente?  
a) Consumo ( ).....  
b) Comercial ( ).....  
c) Vivienda ( ).....  
d) Microempresa ( ).....
17. Que otra forma de financiamiento tiene usted?

.....

**GRACIAS POR SU TIEMPO**