



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Posgrados**

**CONOCIMIENTO, ACTITUD Y  
PRÁCTICA EN EL USO DE LAS TARJETAS DE CREDITO EN LA  
CIUDAD DE GUAYAQUIL**

**Lourdes Elizabeth Murillo Laz, Econ.  
César Ernesto Ortiz Beltrán, Ing.**

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

**Quito, mayo de 2014**

**Universidad San Francisco de Quito  
Colegio de Posgrados**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**CONOCIMIENTO, ACTITUD Y PRÁCTICA EN EL USO DE LAS  
TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

Lourdes Elizabeth Murillo Laz, Econ.  
César Ernesto Ortiz Beltrán, Ing.

Roberto Salem, Ph.D. (c).  
Director de Tesis  
Miembro del Comité de Tesis

-----

Matias Santana, Ph.D.  
Miembro del Comité de Tesis

-----

Cesar Cisneros, M.B.A.  
Miembro del Comité de Tesis

-----

Tomás Gura, Ph.D.  
Decano del Colegio Administración para el  
Desarrollo

-----

Victor Viteri Breedy, 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: César Ernesto Ortiz Beltrán

C. I.: 0908202732

Firma:

Nombre: Lourdes Elizabeth Murillo Laz.

C. I.: 0921689642

Fecha: Quito, mayo de 2014

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres que con sus palabras y su ejemplo nos inculcaron esta sed de aprender y de superarnos día a día. A nuestra hija que nos motiva a seguir adelante y de quien queremos ser también su ejemplo.

César y Lourdes

## RESUMEN

El acceso al crédito de consumo mediante una tarjeta de crédito se ha expandido progresivamente, como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero ecuatoriano. El uso de las tarjetas de crédito en los últimos años ha aumentado de manera considerable, entre las personas mayores de edad, no sólo de clase alta, sino media y media baja. Esta investigación surge de la necesidad de presentar un análisis sobre el comportamiento que tienen los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, así como otros indicadores como el nivel de endeudamiento, y la morosidad que ha reflejado la tarjeta de crédito emitidas por instituciones financieras en los últimos años. Se ha analizado los datos teóricos, estadísticos y los resultados de una encuesta de Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP), con el fin de determinar el grado de conocimientos y actitudes en el uso de las tarjetas de crédito. Por este motivo, se estratificó la muestra. Se aplicó el método Descriptivo y Analítico ya que este permite analizar, explicar e identificar y/o describir los conocimientos, actitudes y prácticas acerca de la tarjeta. Según los principales resultados obtenidos se evidencia que aproximadamente un 50% de los tarjetahabientes tienen un desconocimiento del correcto uso de la tarjeta de crédito, de los intereses que generan así como de otros indicadores no identificados.

## **ABSTRACT**

Access to credit for consumption by means of a credit card has gradually expanded as a result of the economic development and the rapid growth of the Ecuadorian financial system. In recent years, the use of credit cards has increased significantly among older adults, not only for those in the high class, but those in the middle and lower middle class. This research arises from the need to present an analysis of cardholders' behavior in the city of Guayaquil, as well as other indicators such as the level of debt and delinquency reflected by credit cards issued by financial institutions in recent years. We analyzed the theoretical and statistical data and correspondent results of a survey of Knowledge, Attitude and Practice (CAP), in order to determine the level of knowledge and attitudes on the use of credit cards. For this reason, the sample was stratified. A Descriptive and Analytical method was applied because this allows analyzing, explaining and identifying and / or describing the knowledge, attitudes and practices in connection to the card. According to the mainly obtained results, it may be inferred that approximately 50 % of cardholders are not aware of the appropriate use of the credit card, necessary interest involved as well as other unidentified indicators.

## INDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>16</b>
El Problema .....	16
Antecedentes .....	16
El problema .....	17
Formulación del Problema .....	18
Hipótesis.....	19
Hipótesis General .....	19
Hipótesis Particular .....	19
Preguntas de investigación .....	19
Definición de términos .....	20
Presunciones del autor del estudio .....	21
Limitaciones del estudio.....	21
Objetivos .....	21
Objetivo General .....	21
Objetivos Específicos .....	21
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>23</b>
Revisión de la literatura.....	23
Tarjetas de crédito: aspectos generales, breve reseña histórica y definiciones básicas ..	23
Definiciones .....	24
Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito .....	26
Ventajas .....	26

Desventajas.....	27
Clasificación de las tarjetas de crédito .....	27
Rotativo .....	28
Diferido .....	28
Bancarias .....	28
No Bancarias .....	28
Mixtas.....	28
Propias.....	29
Universales .....	29
Particulares .....	29
Internacionales .....	29
Nacionales .....	30
Limitadas por el tiempo.....	30
Indeterminadas en el tiempo .....	30
Elementos de la tarjeta de crédito .....	30
El Ahorro.....	31
El Consumo .....	31
El Crédito de Consumo .....	32
Consumos con Tarjeta de Crédito (incluye datos estadísticos).....	33
Nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes .....	36
Manejo responsable de las Tarjetas de Crédito .....	38
Manejo de las tarjetas de crédito .....	38
Consumos en función de la capacidad de pago.....	38
Costo del valor anual de la tarjeta .....	40
Pago mínimo perjudica a los clientes, que alargan sus deudas con tarjetas.....	40

Los avances generan un alto costo de financiamiento .....	41
Seguridad.....	42
La cultura del ahorro .....	43
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>44</b>
Metodología y diseño de la investigación .....	44
Justificación de la Metodología.....	44
Métodos.....	45
Fuentes y técnicas para la recolección de información .....	45
Tratamiento de la información .....	45
Herramienta de Investigación.....	45
Desarrollo de la encuesta.....	46
Diseño del cuestionario .....	46
Descripción de participantes .....	46
Población.....	46
Instrumentos de recolección de datos.....	48
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>49</b>
Análisis de datos.....	49
Gráficos de encuestas dirigidas a usuarios de tarjetas de créditos .....	49
Información General .....	49
Información Específica .....	51
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>67</b>
Conclusiones .....	67
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXO A: Encuesta.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO B: Base Legal.....</b>	<b>75</b>

## INDICE DE CUADROS

Cuadro No 1: Número de tarjetas emitidas desde el 2006 - 2010.....	34
Cuadro No 2: Volumen de crédito (millones de dólares).....	35
Cuadro No 3: Cartera de Crédito total por marcas de tarjetas.....	36
Cuadro No 4: Intereses y costos operativos .....	37
Cuadro No 5: Monto total de una compra .....	39

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1. Sexo .....	49
Gráfico No 2. Edad.....	49
Gráfico No 3. Domicilio.....	50
Gráfico No 4. ¿Cuenta con mas de dos tarjetas de crédito? .....	51
Gráfico No 5. ¿Sólo cuenta con una tarjeta de crédito? .....	52
Gráfico No 6. ¿Yo solicité la tarjeta de crédito? .....	53
Gráfico No 7. ¿Le propusieron la entrega de la tarjeta de crédito? .....	54
Gráfico No 8. ¿Le informaron sobre los intereses y costos que generan? .....	55
Gráfico No 9. ¿Conoce cuánto paga por interés mensual de la tarjeta? .....	<b>56;Error! Marcador no definido.</b>
Gráfico No 10. ¿Usa habitualmente la tarjeta de crédito? .....	57
Gráfico No 11. ¿Preferentemente utiliza las tarjetas de crédito para consumo de ropa y alimentos? .....	57
Gráfico No 12 ¿Usa la tarjeta para adquirir electrodomésticos? .....	58
Gráfico No 13. ¿Utiliza la tarjeta de crédito para gastos de salud? .....	58
Gráfico No 14. ¿Usa indistintamente las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo? .....	59
Gráfico No 15 ¿Su conocimiento en tarjetas es amplio para su correcto manejo? .....	60

Gráfico No 16 ¿En los último 5 años ha recibido información sobre el correcto manejo de la tarjeta?_ .....	61
Gráfico No 17 ¿ En los último años ha cumplido puntualmente con el pago de la tarjeta?_	61
Gráfico No 18 ¿Habitualmente usted utiliza crédito diferido para sus consumos con la tarjeta de crédito?_ .....	62
Gráfico No 19 ¿Usted utiliza el sistema de crédito diferido únicamente cuando no cobran intereses?_ .....	63
Gráfico No 20 ¿En los últimos 5 años ha refinanciado el pago de sus tarjetas de crédito?_	63
Gráfico No 21 ¿Considera necesario que el Banco le otorgue la tarjeta de crédito, cuenta con un programa sobre el uso y manejo de la tarjeta?_.....	64
Gráfico No 22 ¿Sus ingresos económicos le permiten el pago puntual de las tarjetas de crédito?_.....	65
Gráfico No 23 ¿ Tiene una cultura de ahorro? .....	65
Gráfico No 24 ¿El abono mensual de mis tarjetas de crédito es siempre mayor al mínimo a pagar?. .....	66

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, pocas son las personas que siendo mayores de edad y que desarrollando una actividad laboral no tienen una tarjeta de crédito. Las instituciones financieras fomentan el consumo de sus tarjetas de crédito mediante muchas alternativas tales como promociones, tarjetas de cortesía y alianzas estratégicas con entidades comerciales. Por lo tanto, el dinero plástico paso a paso ha desplazado al dinero en efectivo, creciendo así el número de tarjetas de crédito en el mercado.

Las oportunidades de consumo especialmente de los grupos socioeconómicos de menores ingresos están vinculadas a las oportunidades de crédito que obtengan del circuito comercial. Además, el acceso al crédito de consumo mediante una tarjeta de crédito se ha expandido progresivamente como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero ecuatoriano. En Ecuador de acuerdo a los datos obtenidos en el portal web de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) (2010), al cierre del año 2010 se registraron 23`745.927 tarjetas de crédito, representando un crecimiento del 6% (1`438.057 tarjetas) con relación al número de tarjetas registradas en el año inmediato anterior.

En el presente estudio se analiza el comportamiento que muestran los tarjetahabientes que residen en la ciudad de Guayaquil. Incluye además el análisis de los indicadores de nivel de endeudamiento y morosidad que han reflejado las tarjetas de crédito emitidas por las instituciones financieras en los últimos cinco años. Se han analizado datos teóricos, datos estadísticos, y se llevó a cabo una encuesta tipo CAP cuyos resultados también

se analizaron. La finalidad es determinar el grado de conocimientos y actitudes en el uso de las tarjetas de crédito, para lo cual se estratificó la muestra.

Para facilitar el consumo de las personas, el acceso a crédito mediante el uso de tarjetas de crédito ha adquirido una importancia progresiva en la población guayaquileña, debido a las comodidades de pago que ofrece al momento de adquirir un bien. Sin embargo, esta situación también ha llevado a que en muchos hogares los niveles de endeudamiento se encuentren por encima de los ingresos. Éste tema, ha sido motivo de innumerables artículos de Economía y Finanzas en diferentes diarios del Ecuador y de otros países. Los mismos señalan que las tarjetas de crédito han sido utilizadas como un medio que sustituye parcialmente las formas convencionales de pago y que de no existir un conocimiento previo de los costos e intereses que estas generan, o de no tener un adecuado manejo en las compras, pueden llegar a comprometer los ingresos futuros de las personas o incrementar el nivel de endeudamiento de manera descontrolada.

Al considerar la existencia de una gran cantidad de tarjetahabientes con problemas crediticios, el incremento de la cartera vencida y el aumento de quejas por parte de los ciudadanos debido a los altos costos que cobran las tarjetas de crédito, vale la pena cuestionarse ¿conocemos el buen uso de una tarjeta de crédito?. Al respecto Armando Huitron, Vicepresidente de Desarrollo e Implementación de Nuevos Modelos de Mercado para América Latina y el Caribe, de Mastercard señala que: “Se trata de una herramienta que proporciona numerosos beneficios si es utilizada adecuadamente, como: la flexibilidad de pago, planeación de compras, un respaldo para casos de emergencia y planes de asistencia.” (Entrepreneur, 2010). En este sentido, una utilización adecuada dependería en gran medida del conocimiento que se tiene al respecto.

La estructura del presente estudio se detalla a continuación.

En el Capítulo I. “El Problema”, se detalla de manera simplificada el tema de estudio, descripción del contenido, justificación del problema, objetivos, así como la formulación de la hipótesis y los métodos utilizados para la realización de la tesis.

El Capítulo II contiene una revisión de la literatura, e incluye los siguientes temas: La tarjeta de crédito, aspectos generales, una breve reseña histórica y definiciones, donde se presenta el origen, la importancia y la clasificación de este servicio. Además se menciona la base legal vigente de las tarjetas de crédito, los requisitos necesarios para su otorgamiento y además incluye elementos determinantes y estadísticas en relación al movimiento de las tarjetas de crédito por parte de las principales instituciones financieras.

El Capítulo III corresponde a: “Metodología y Diseño de la Investigación”. En el presente estudio se aplicó el Método Descriptivo y Analítico, el mismo que permite cumplir los objetivos planteados y analizar los datos estadísticos recogidos. El universo y la respectiva muestra para la recolección de datos, lo conformaron los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil. Se aplicó una encuesta tipo CAP, con la finalidad de identificar el nivel de conocimientos, actitudes y práctica en el manejo de la tarjeta de crédito.

En el Capítulo IV se realizó el análisis de datos.

El Capítulo V. Contiene las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### **El Problema**

#### **Antecedentes**

El uso frecuente de las tarjetas de crédito ha adquirido una importancia progresiva en la población guayaquileña, debido a las comodidades de pago que estas ofrecen para la adquisición de un bien. El Centro de Investigación Tecnológica y Científica (CITEC) de la Facultad de Economía de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), indica en su revista financiera, que el endeudamiento de los tarjetahabientes en el año 2011 se incrementó en 20.6% en relación al año anterior. Ellos recomiendan que su uso debería ir acompañado de un manejo responsable de las finanzas personales. Es necesario indicar que si no existe un conocimiento previo de los costos e intereses que generan y un manejo adecuado en las compras por parte del cliente, éste puede comprometer sus ingresos futuros e incrementar el nivel de endeudamiento de manera inadecuada.

Se ha observado que existe una gran correlación entre la evolución de la morosidad y el desempleo. Ambos indicadores siguen un comportamiento similar y durante los momentos de mayor desempleo también se ha registrado una mayor morosidad. El nivel de desempleo y el número de casos de deudas de tarjetas de crédito declaradas como pérdidas o incobrables se vinculan tradicionalmente, porque los consumidores que pierden el empleo tienen mayor probabilidad de dejar de pagar. (Sanchis, García, & Rinaldi, 2008).

El crecimiento constante tanto a nivel de tarjetas emitidas como del monto de endeudamiento de los tarjetahabientes se encuentra incentivado básicamente por las siguientes razones:

1. Los emisores ofrecen muchas alternativas para consumir mediante promociones, tarjetas de cortesía y alianzas estratégicas con entidades comerciales; generándose así una mayor colocación de cartera.
2. La necesidad de efectivo por parte de los tarjetahabientes cuando existe un manejo imprudente de los gastos. El uso de efectivo es suplido mediante una tarjeta de crédito para pagar sus consumos (compra de víveres, compra de bienes suntuarios, restaurantes, entretenimiento, viajes, servicios básicos, entre otros) o para realizar avances de efectivo.

Por los factores antes mencionados surgió la necesidad de investigar el comportamiento de los tarjetahabientes, su nivel de endeudamiento y la morosidad las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil.

### **El problema**

En los últimos años el uso de las tarjetas de crédito ha aumentado de manera considerable entre las personas mayores de edad, no sólo de clase alta, sino media y media baja. Hay tarjetas para todo tipo de personas y para todos los gustos. Estas son emitidas por diferentes instituciones financieras, así como por la mayoría de los bancos de la ciudad de Guayaquil. Las casas comerciales, tiendas departamentales, cadenas de electrodomésticos, por la última normativa legal quedaron exentas de emitir tarjetas de crédito.

La tarjeta de crédito constituye un instrumento de “crédito disponible” y a su vez un “medio de pago” ya que es dinero plástico en función del cupo que tengan aprobado. Su uso es relativamente fácil por parte del cliente. En el diario El Mercurio de Cuenca (2011) menciona que “el uso de la tarjeta de crédito requiere prudencia y control, caso contrario esta herramienta de financiamiento puede convertirse en un dolor de cabeza”. Otras investigaciones periodísticas e inclusive estudios señalan que el mal uso puede comprometer

los ingresos futuros, incrementar el nivel de endeudamiento e inclusive llegar a un punto que puede salir de control afectando a la persona y al entorno de su familia y trabajo.

El diario el Universo de la ciudad de Guayaquil en su edición del jueves 12 de julio del 2012, da a conocer una resolución de la Junta Bancaria Disposición JB-2012-2225 que fue publicada por la Superintendencia de Bancos que indica que “solamente las Instituciones Financieras y las compañías emisoras o administradoras pueden actuar como emisoras y operadoras (.....)” del plástico. El mismo artículo señala que “según registros de la Superintendencia de Compañías, hasta el 2010 hubo 1.5 millones de tarjetahabientes con acceso al servicio de financiamiento a través de casas comerciales”.

El mal uso de las tarjetas, probablemente sea por desconocimiento de: su correcto manejo, por desconocimiento de los intereses que se generan, y de la capacidad de pago que se tiene. Además existen problemas colaterales como: la preocupación, el estrés y depresión los cuales han sido motivo de noticias de suicidios en los diarios. Cuando un crédito es manejado de manera inadecuada o imprudente, lleva a un sobreendeudamiento que impide atender oportunamente los compromisos de pago, acarreando morosidad y un mal historial crediticio en el sistema financiero nacional. Hoy en día existen diferentes artículos en revistas y diarios en donde se dan consejos prácticos para principiantes sobre el uso correcto de las tarjetas de crédito. Se puede dar como ejemplo “Economía y Finanzas para Todos”.

El presente estudio intenta determinar si el manejo de las tarjetas de crédito ha estado fundamentado en un buen nivel de conocimiento, actitud y práctica.

### **Formulación del Problema**

¿Cuál es el conocimiento, actitud y práctica de los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, en el 2012 sobre el uso de tarjetas de crédito?

## **Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Los tarjetahabientes con mayor conocimiento y práctica en el uso correcto de las tarjetas de crédito, tienen un mejor manejo que los que no los tienen.

### **Hipótesis Particular**

El propósito de esta tesis es analizar los conocimientos, actitudes y práctica de los tarjetahabientes además de algunos indicadores, con la finalidad de demostrar el tipo de conocimientos que se tiene sobre el uso de la tarjeta de crédito

### **Preguntas de investigación**

1. ¿Cuáles son los antecedentes históricos, los aspectos generales (definición, funcionamiento del sistema, beneficios e inconvenientes) y las clases de tarjetas de crédito en el Ecuador?
2. ¿Cuál ha sido el consumo de las tarjetas de crédito en las instituciones financieras a nivel nacional en los últimos años?
3. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas en el uso de las tarjetas de crédito?
4. ¿Cómo el pago mínimo influye en el endeudamiento a largo plazo?
5. ¿Cuáles son las preferencias de compra de los tarjetahabientes?
6. ¿Cuál es la importancia de mantener una cultura de ahorro?
7. ¿Cómo ha sido el conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito emitidas en la ciudad de Guayaquil-Ecuador?

## **Definición de términos**

- **Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP).**- El estudio CAP es una herramienta de análisis de comportamientos. Se utiliza tanto en la fase de diagnóstico como en la fase de planificación de un proyecto. La utilidad del CAP radica en que: a) permite analizar comportamientos que se “deberían” saber, actitudes que se “deberían” pensar y prácticas que se “deberían” realizar, b) permite entender porque la gente hace lo que hace, c) permite evaluar la factibilidad del cambio de un comportamiento y si el comportamiento deseado ya existe.

- **Créditos de Consumo.**- Los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

- **Institución Financiera.**- Sociedad que interviene en los mercados financieros, cuya actividad consiste en captar fondos del público e invertirlos en activos financieros.

- **Junta Bancaria.**- Organismo que regula y controla el sistema financiero en el Ecuador

- **Sistema Financiero.**- Es un conjunto de instituciones que tiene como función principal organizar el mercado y canalizar los recursos financieros desde los agentes financieros excedentarios (ahorradores) y los deficitarios demandantes de capital (inversionistas y prestatarios).

- **Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.**- Entidad jurídica de derecho público, organismo técnico y autónomo, dirigido y representado por el

Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo el control y la vigilancia de las instituciones del sistema financiero público y privado, así como de las compañías de seguros y reaseguros, determinadas en la constitución y en la ley.

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

- La reglamentación de la Ley en cuanto al manejo de tarjetas de crédito no está plenamente difundida.
- Los instrumentos que componen las operaciones de las tarjetas de crédito y la Naturaleza jurídica, son poco conocidas por los tarjetahabientes.

### **Limitaciones del estudio**

- Que no exista suficiente apertura de las personas para la aplicación de la encuesta.
- Que no exista la suficiente información en las entidades oferentes de tarjetas de crédito para aportar con datos para el estudio.
- Poca bibliografía sobre el tema.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Realizar un estudio Conocimiento, Actitud y Práctica (CAP) del tarjetahabiente sobre el uso y manejo de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar los antecedentes históricos, aspectos generales (definición, funcionamiento del sistema, beneficios e inconvenientes) y clases de las tarjetas de crédito en el Ecuador.

- Determinar el grado de conocimiento del uso y manejo que tienen los tarjetahabientes al momento de adquirirlas.
- Determinar el volumen de crédito y colocaciones, nivel de endeudamiento y la morosidad que han reflejado las tarjetas de crédito en las principales instituciones financieras de Guayaquil.

## CAPÍTULO II

### Revisión de la literatura

#### Tarjetas de crédito: aspectos generales, breve reseña histórica y definiciones básicas

En la reseña histórica de la tarjeta de crédito, del libro “Tarjeta de Crédito” de Murgillo (1985) se relata que su uso fue a comienzos del siglo XX cuando ciertas cadenas de hoteles emitieron unas tarjetas de crédito personales. Estas eran entregadas a sus mejores clientes evitando el uso de efectivo y facilitar la utilización de los servicios de hotelería en cualquier punto del país, dentro de los hoteles asociados o de propiedad de la cadena. En un inicio, las tarjetas fueron informativas y servían como un instrumento de presentación del cliente. Posteriormente eran acreditativas, y finalmente fueron de crédito. Las tarjetas acreditativas recogían determinados consumos que eran enviados al usuario quien debía pagar a su presentación.

La tarjeta de crédito tuvo su origen en Europa (Francia, Inglaterra y Alemania) y luego se extendió a los Estados Unidos a partir del año 1930. Desde los años 60, el uso de las tarjetas de crédito tuvo un gran desarrollo, debido a la aceptación por parte de los sujetos que realizaban distintas operaciones comerciales (Sarmiento, 1973).

En el año 1949 se funda una de las empresas de mayor prestigio en este sector Diners Club. Su origen tiene relación cuando un ejecutivo neoyorquino Frank McNamara quien se encontraba en la actividad financiera, no pudo pagar la cuenta porque se había olvidado la billetera. Aunque su esposa solucionó esta situación; no deseaba que jamás le vuelva a ocurrir. Esto fue lo que motivó a este empresario para que en un año más tarde creara el sistema de tarjeta de crédito conocido como Diners.

El primer banco comercial que emitió tarjetas de crédito como actividad propiamente especializada, fue el Franklin National Bank de la ciudad de New York, en 1951. Su mayor aceptación fue a partir de 1952 (Ortega, 1994). Posteriormente en 1958 y 1959, el Bank of America y el Chase Manhattan Bank respectivamente incursionaron en la misma actividad. Estos fueron seguidos por otros bancos desde el año 1967, que en definitiva, significó el verdadero despegue del sistema.

En el Ecuador la primera tarjeta de crédito introducida fue Diners Club en la década de los 60, para uso a nivel nacional e internacional. Aparece en la época petrolera, en la cual los intereses estaban en niveles del 10% y luego hasta del 12% anual. En este periodo existió una mínima inflación, lo cual se atribuye a la oportunidad del uso de tarjetas con bajos intereses.

En fechas posteriores aparecen las otras tarjetas como Visa, Mastercard y American Express. En su inicio, fueron agenciadas por bancos y empresas intermediarias, y luego a través de concesiones. Estas concesiones permiten el uso del nombre de la tarjeta de crédito a cambio de una comisión llamada Royalty. Posteriormente, se crearon empresas de nombre local que operaban con sus propios recursos, tales como FilanCARD y Cash las cuales ya no se encuentran en el mercado.

### **Definiciones**

En el portal web de la Superintendencia de Bancos y Seguros se indica que: “la tarjeta de crédito es un documento que permite a su titular o beneficiario de la tarjeta adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago o a crédito. Estos créditos pueden o no incluir intereses. Su uso incluye algunas tarifas, costos de emisión, costo de estado de cuenta, intereses y comisiones. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El pago mensual puede efectuarse del monto total de la

obligación o del monto mínimo; sin embargo; el realizar solo un abono mínimo implica el pago de intereses”. Los usuarios tienen límites con la cantidad que puedan pagar de acuerdo a la política de riesgos existentes, las características personales y de solvencia económica de cada usuario”.

Otras definiciones son dadas por: la española María Gómez Mendoza (1998) quien señala de manera general que la tarjeta de crédito “es un documento que permite al titular obtener bienes o servicios sin tener que efectuar un pago inmediato”. Azuero (1979) indica que “por virtud de la celebración de contrato (de tarjeta de crédito) el Banco se compromete con su cliente a concederle crédito en forma rotatoria y hasta por un determinado monto o por una cuantía indeterminada, mediante el pago a terceros (establecimientos afiliados) que presenten sus facturas firmadas”.

Según la opinión de ciertos analistas económicos (Sánchez 2004; Gómez 1998) se evidencia que existe un mal uso de las tarjetas de crédito, que ha conducido a un sobreendeudamiento y problemas concomitantes. El sistema permite pagar un mínimo cada mes y pagar intereses sobre el saldo pendiente. Juan Sánchez Calero Guilarte (2004) coincide en que esta sería una de las razones principales que motivan el sobreendeudamiento. Las tarjetas de crédito también permiten realizar avances en efectivo, con los correspondientes pagos de intereses y otros costos.

En mayo del 2013 un diario de la ciudad de Guayaquil “El Telégrafo” saca un artículo periodístico llamado “El mal uso de las tarjetas de crédito afecta a la economía”. El artículo hace referencia a las opiniones del Econ. Hugo Villacres y el analista económico Jaime Gallegos “el mal uso de las tarjeta de crédito causan que el ciudadano gaste más de lo que percibe y que no existe una cultura del ahorro”.

Según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares Urbanos y Rurales (Enighur) realizada en el país en el período de abril de 2011 a marzo de 2012, de acuerdo a la estructura del gasto monetario mensual de los ecuatorianos, el 97,6% de los hogares destina los recursos que percibe al consumo y el 2,4% al no consumo (predios, vehículos, herencias, pensiones alimenticias). Según el INEC, un 24,4% de gasto de los ecuatorianos es destinado a la compra de alimentos y bebidas no alcohólicas, el 14,6% lo utiliza en transporte, el 7,5% en salud y el 4,4% en educación.

Un pago con tarjeta de crédito es un pago con dinero M1 (dinero crediticio) que no es creado por los bancos centrales, sino privados. Cuando se paga con tarjeta de crédito, en el sector comercial, normalmente el vendedor del bien o servicio suele pedir una identificación personal, para confirmar que esa persona que está realizando la compra es el propietario de la tarjeta. Además exige la firma del voucher. Existen algunas excepciones donde no se solicita firmar el recibo, al cual se le denomina “autorizado sin firma”. Es utilizado cuando el monto es mínimo en comercios con grandes aglomeraciones como son los cines, comidas rápidas y otros. En algunos países se solicita el ingreso del NIP o de una clave para autorizar las compras de manera presencial.

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

#### **Ventajas**

Entre los principales beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito están: 1) Plazos para el pago los cuales varían de acuerdo a la modalidad del sistema; 2) Control de gastos, ya que permite al usuario acceso a desgloses de orden financiero y tributario; 3) Seguridad, ya que le evita robos o asaltos al librarse de portar dinero en efectivo; 4) Imprevistos, pues le permite acceder al consumo de objetos requeridos y no provisionados; 5) Status, ya que poseerla depende del análisis de la capacidad de pago del tarjeta habitante; 6) Crédito, el cliente accede

a una línea de crédito, de acuerdo a un cupo determinado, aumentando así su poder adquisitivo; 7) Servicios exclusivos, dependiendo del tipo de la tarjeta de crédito, es posible acceder a diversos servicios únicos tales como asistencia médica nacional e internacional, seguro de accidentes, seguro de automóvil, descuentos especiales, etc.; 8) Compras por internet, pudiendo así acceder a diferentes productos y servicios ofrecidos en distintas partes del mundo, sólo con el uso de un computador, y acceder a todas las ventajas que significa comprar por internet.

### **Desventajas**

Entre las principales desventajas tenemos : 1) Incremento en los gastos, ya que el sistema de tarjeta de crédito estimula el consumo, permitiendo ir más allá de los límites previstos si es que no hay un manejo reflexivo; 2) Pago de intereses y gastos de administración que el usuario debe pagar en beneficio del sistema; 3) La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta; 4) La pérdida de tiempo en la transacción mientras autorizan el crédito; 5) Los cargos adicionales, multas o penalidades que se tiene por el pago atrasado a la tarjeta de crédito, incluso siendo reportado con baja y/o mala calificación en el buró de crédito, dañando el historial crediticio según el tiempo que se encuentra vencido.

### **Clasificación de las tarjetas de crédito**

De acuerdo a Simon (1990), las tarjetas de crédito son clasificadas de la siguiente manera: 1) Por el servicio que conceden; 2) Por el tipo de entidad emisora; 3) Por el ámbito del objetivo; 4) Por el ámbito de acción territorial; 5) Por el ámbito de acción temporal.

De acuerdo al servicio que conceden el crédito puede ser:

**Rotativo**

Es cuando el tarjetahabiente dispone de un cupo mensual para consumir, que puede ser cancelado total o parcialmente, liberando la parte proporcional del cupo.

**Diferido**

El cupo de la tarjeta es independiente del rotativo, pues permite al tarjetahabiente diferir el pago de bienes o servicios que haya adquirido, a un número determinado de meses que el tarjetahabiente elija y que el emisor autorice, pagándose así una cuota fija mensual.

Según el tipo de entidad emisora el mismo autor anteriormente citado, en su obra “Las Tarjetas de Crédito”, las clasifica en: Bancarias y no Bancarias, mixtas y propias.

**Bancarias**

Son aquellas tarjetas de crédito que son emitidas por bancos, instituciones bancarias que son propietarias del sistema y lo desarrollan, otorgando ellos mismos el financiamiento del crédito (cupos).

**No Bancarias**

Son las tarjetas de crédito emitidas por entidades que, no siendo instituciones financieras, se dedican a esa actividad, de manera especializada.

**Mixtas**

Se las conocen también como “tarjetas multibancarias”, es decir aquellas tarjetas que bajo un nombre emiten y procesan la información de todas aquellas que emiten los bancos afiliados al sistema, destacando bajo este nombre su participación financiera. Dentro de esta clasificación también se encuentran las “monobancarias”, que son aquellas que surgen de la unión de una compañía especializada con sólo un banco.

### **Propias**

Según cita el Dr. Jaime Ortega Trujillo (1994), en su obra “Tarjeta de Crédito”; este tipo de tarjeta es aquella a través de la cual el negocio busca facilitar el consumo a sus clientes y a la vez proporcionarse una clientela cautiva. Una desventaja para el consumidor, es que este tipo de tarjeta puede ser usada únicamente en el establecimiento que las emite.

Según el ámbito objetivo se enfoca a los tipos de bienes que son posibles consumir, tales como:

### **Universales**

Son aquellas que hacen posible el consumo de cualquier género de bienes y servicios.

### **Particulares**

Son tarjetas de crédito aplicadas para ciertos específicos servicios, diferenciándose de las propias en que estas últimas permiten consumos variados pero en un solo establecimiento, mientras que las particulares lo permiten para un determinado bien o servicio en diversos establecimientos.

Según el Ámbito de Acción Territorial, las tarjetas se pueden clasificar en:

### **Internacionales**

Como su nombre lo indica, son aquellas que se pueden utilizar en cualquier parte del mundo. Las tarjetas de crédito tienen una amplia aceptación en diferentes establecimientos comerciales tanto locales como internacionales por lo cual permite realizar compras en otros países diferentes al país de origen.

## **Nacionales**

Son aquellas tarjetas que sólo pueden ser utilizadas a nivel local, es decir solamente en el país expedidor.

Según el *Ámbito de Acción Temporal*, se clasifican en:

### **Limitadas por el tiempo**

Son aquellas tarjetas que se emiten por un determinado lapso, que puede ser de un año, en esta clasificación se encuentran las tarjetas de crédito de instituciones bancarias.

### **Indeterminadas en el tiempo**

Son tarjetas que no tienen fecha de caducidad. Dentro de estas clasificaciones entran el tipo de tarjetas particulares.

## **Elementos de la tarjeta de crédito**

Los elementos básicos que constituyen a las tarjetas de crédito son los siguientes:

a) Entidad emisora, es la institución que puede patentizar en:

- Instituciones especializadas

- Instituciones bancarias, es necesario indicar que las instituciones bancarias que quieran emitir tarjetas de crédito tienen la obligación de comunicarlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros, acompañado con una copia del estudio de factibilidad de carácter económico financiero, cláusulas de los contratos ser celebrados, así como los esquemas de los sistemas y procedimientos a seguirse.

b) El titular o conocido como usuario.

c) El proveedor afiliado, que es un proveedor que accede a la utilización del crédito que se le ha concedido al titular de la tarjeta de crédito.

### **El Ahorro**

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos el ahorro es “aquella parte de la renta que no es gastada en los bienes de consumo y servicios, esta reserva tiene como finalidad la previsión de eventualidades futuras o la realización de una inversión.” Constituye la diferencia entre ingresos y egresos. Estos valores generalmente se depositan en instituciones financieras a cambio de un interés; la banca utiliza tales depósitos para otorgar préstamos o hacer inversiones.

El artículo de Educación Financiera: “Finanzas, ahorro e inversiones”, describe este tema como: “El ahorro es la parte de nuestro ingreso que no se destina al gasto y se reserva para necesidades futuras ya sean pagos inesperados, grandes compras, invertir en un negocio, etc.”.

### **El Consumo**

Según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), el 58,8% de los hogares del país percibe más ingresos de los gastos que genera, mientras que solo el 1% gana lo mismo que gasta y el 48,1% restante gasta más de lo que recibe.

De acuerdo con un artículo publicado por Diario Hoy (2013), el ingreso total promedio de las familias en el país es de US\$892,9 al mes; sin embargo, el monto difiere si el hogar está en un área urbana y una rural. Lo mismo ocurre con el nivel del gasto, que en promedio se encuentra en US\$809,6 al mes. Los \$83 que sobran entre el ingreso y el gasto equivalen a la capacidad de ahorro promedio.

El monto total del gasto corriente de los hogares está dividido en un 77,2% en corriente monetario y un 22,8% en no monetario. El monetario, a su vez, se divide en un 97,6% en consumo (bienes y servicios) y en un 2,4% de no consumo (pago de impuestos, pago de pensiones alimenticias, etc.).

En la estructura del gasto a nivel nacional, el rubro de alimentos es el que genera el mayor desembolso con el 24% del total. Le sigue el transporte con el 14,6%, los bienes y servicios varios con el 9,9%, las prendas de vestir y el calzado con un 7,9%, los restaurantes y hoteles con el 7,7%, la salud con el 7,5%, el pago de alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles con el 7,4%, los muebles y los artículos para el hogar con un 5,9%, las comunicaciones con el 5%, la recreación y cultura con el 4,6%, la educación con el 4,4% y por último las bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes con el 0,7%.

En cuanto a dónde gastan los hogares ecuatorianos, las tiendas de barrio, las bodegas y los distribuidores son los lugares de mayor visita con el 48% en todo el país, seguido por los mercados y ferias libres con el 30%. El 14% de las compras se hacen a vendedores ambulantes, panaderías, carnicerías, quioscos fijos y el 9% en los supermercados.

### **El Crédito de Consumo**

De acuerdo a cifras publicadas por el Banco Central del Ecuador, en lo que respecta al segmento de créditos de consumo, éste registra un incremento del 12% en el volumen de crédito concedido, lo que significa que para diciembre 2010 se ubicó en USD 407.28 millones (USD 43.98 millones más que el mes anterior). Por otro lado, el número de operaciones otorgadas en este segmento durante diciembre 2010 fue de 504.188 operaciones con un aumento del 17% con relación al mes anterior ([www.Superintendencia de bancos.gob.ec](http://www.Superintendencia de bancos.gob.ec)). Finalmente, el plazo promedio en meses al que prestan las Instituciones Financieras (IFIs) para el segmento de consumo, fue de 27 meses.

Los créditos del segmento de consumo en el sector financiero a través de operaciones directas fueron de USD 238 millones, mientras que los créditos a través de tarjetas de crédito fueron de USD 167 millones. Existen además otros créditos de consumo registrados a través de créditos pignorados, factoring y leasing. ([www.Superintendencia de bancos.gob.ec](http://www.Superintendencia de bancos.gob.ec)). Con respecto a las garantías solicitadas en este segmento, se registraron operaciones por USD 89 millones para las cuales se pidió garantías a los solicitantes y operaciones por USD 152 millones en las que no se solicitó garantía. ([www.Superintendencia de bancos.gob.ec](http://www.Superintendencia de bancos.gob.ec)).

### **Consumos con Tarjeta de Crédito (incluye datos estadísticos)**

Según los resultados del último Censo Nacional de Población y Vivienda realizado el 28 de noviembre del 2010 en todo el territorio ecuatoriano por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), hay un total de 14'483.499 habitantes de los cuales 7'594.632 se encuentran entre rangos desde los 20 a 64 años de edad, los cuales podrían ser sujetos de crédito. Si se considera este número de habitantes que por la edad podrían ser sujetos de crédito y el número de tarjetas reportadas, cada persona tendrían en promedio 3 tarjetas de crédito (Superintendencia de Bancos y Seguros).

En los últimos cinco años las tarjetas con mayores operaciones han sido: Visa, Mastercard y Cuota Fácil, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

### Cuadro No 1: Número de tarjetas emitidas desde el 2006 - 2010

<b>Institución Financiera</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Visa	5.610.170	6.797.406	6.473.005	7.961.754	8.718.596
Mastercard	4.860.002	4.697.608	3.640.807	4.295.213	5.000.522
Cuota Fácil - Unibanco	3.982.401	5.656.322	3.783.960	3.361.464	3.387.293
American Express	1.413.391	1.757.701	1.903.877	2.652.913	2.924.128
Diners Club del Ecuador	2.670.451	2.730.536	2.799.871	2.583.376	2.307.730
Crédito SI - Banco Territorial	1.396.111	1.645.364	1.435.956	1.342.311	1.321.275
Rose - Banco Internacional	37.823	111.417	92.200	137.866	86.383
Crediandes	174.293	94.605	44.388	16.069	
Mi Socia - Banco Solidario	20.005	11.115	656	1.904	
<b>TOTAL</b>	<b>20.164.647</b>	<b>23.502.074</b>	<b>20.174.720</b>	<b>22.352.870</b>	<b>23.745.927</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

El mayor número de tarjetas emitidas se concentran en las marcas Visa y Mastercard. En el caso de Visa en el año 2006 registró 5'610.170 tarjetas, mientras en el año 2010 la cifra ascendió a 8'718.596 tarjetas, lo que ha representado un crecimiento del 55% en los últimos cinco años. La marca Mastercard, ha sido la que ocupa una segunda posición (excepto en los años 2007 y 2008 que la ocupó Cuota Fácil) en las marcas más emitidas en el mercado ecuatoriano con un total de 5 millones de tarjetas emitidas en el año 2010.

## Cuadro No 2: Volumen de crédito (millones de dólares)

Institución Financiera	2006	2007	2008	2009	2010
Diners Club del Ecuador	1505	1661	1642	1973	2501
Visa	852	1084	1213	1338	1639
Mastercard	614	694	768	812	1024
American Express	167	393	450	436	528
Cuota Fácil - Unibanco	238	347	284	283	335
Crédito SI - Banco Territorial	68	103	167	95	22
Rose - Banco Internacional	1	3	4	4	1
Crediandes	10	14	0	0	0
Otras menores	2	14	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.457</b>	<b>4.313</b>	<b>4.528</b>	<b>4.941</b>	<b>6.050</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

El líder de mercado ecuatoriano en base del volumen de crédito y por tipo de crédito (corriente o rotativo y diferido), ha sido Diners Club del Ecuador con una participación del 41% del mercado, seguido por Mastercard, Visa y American Express con una participación del 27%, 17% y 9% al cierre del 2010, respectivamente.

El mercado objetivo de Diners Club es el segmento económico alto (clase media y alta) con un promedio de venta anual de US\$10.686 por socio. Según Pablo Salazar, Presidente Ejecutivo de Diners Club del Ecuador esto ha permitido ubicarse entre los líderes del mercado pese a que en número de tarjetas colocadas o emitidas, las ocupan sus competidores Visa y Mastercard como se observó anteriormente.

En el Ecuador al cierre del 2010, el 60% de las tarjetas emitidas corresponden a internacionales individuales, mientras que el 39% son tarjetas nacionales individuales. En esta participación, uno de los factores principales que tendría incidencia, sería la alianza estratégica que mantienen las instituciones financieras con las aerolíneas TACA, LAN y American Airlines ya que a través de acumulación de millas de viajes por sus consumos buscan incrementar su volumen tanto en facturación como en clientes.

Otro elemento que influye en el aumento de emisión de tarjetas de crédito es la existencia de alianzas estratégicas como por ejemplo Supermaxi, Fybeca, Marathon Sports y Unicef.

El número de tarjetas emitidas a nivel nacional en el año 2010 ascendió a 23`745.927, representando un crecimiento del 6% (1`438.057 tarjetas) con relación al número de tarjetas registradas en el año inmediato anterior.

En el Ecuador existen 24 provincias, de las cuales la mayor cobertura de tarjetas de crédito se ha concentrado principalmente en las provincias de Pichincha y Guayas.

### **Nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes**

El endeudamiento de los tarjetahabientes en el Ecuador durante los últimos cinco años hasta el 2010 refleja una tendencia creciente. Según la superintendencia de Bancos y Seguros: “De diciembre del 2006 pasó de 1`559.416 al mes de agosto del 2010 a 2`829.274”

### **Cuadro No 3: Cartera de Crédito total por marcas de tarjetas (millones de dólares)**

Tarjeta de Crédito	2006	2007	2008	2009	2010
Visa	428	512	699	810	915
Diners Club	450	551	683	676	747
Mastercard	330	396	525	583	687
AMEX	187	247	292	318	309
Cuota Fácil	136	157	130	120	121
Crédito SI	24	36	31	58	48
Otras menores	5	4	5	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>1.560</b>	<b>1.903</b>	<b>2.365</b>	<b>2.567</b>	<b>2.829</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Es necesario indicar que la cartera total por marcas de tarjetas incluyen los valores correspondientes a intereses y costos operativos, observándose en el cuadro inferior que las tarjetas con mayores cargos son American Express y Diners Club. Estas marcas se caracterizan porque están enfocadas a un mercado de consumidores con un nivel socio

económico medio - alto y alto, los cuales disponen de una serie de beneficios para los tarjetahabientes.

**Cuadro No 4: Intereses y costos operativos (millones de dólares)**

Institución Financiera	2006	2007	2008	2009	2010
Diners Club	11	16	25	30	48
Visa	8	18	14	12	37
Mastercard	9	11	16	20	22
Cuota Fácil	0	0	0	0	11
American Express	2	18	30	40	6
Crédito SI	0	0	0	0	3
Otras menores	1	6	6	10	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>91</b>	<b>112</b>	<b>127</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

En el Ecuador hasta Agosto del 2010 de acuerdo a cifras publicadas en la Superintendencia de Bancos y Seguros, existen 18 instituciones financieras que reportan saldos por endeudamiento de tarjetahabientes; siendo Sociedad Financiera Diners Club la que lidera el grupo de estas instituciones con la marca de tarjeta Diners Club. Con relación a las marcas Visa y Mastercard, su participación en el mercado ecuatoriano se encuentra repartida en algunas de las demás instituciones financieras (básicamente en Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil, Produbanco y Austro – incluye también participación por American Express, y Banco Pichincha).

## **Manejo responsable de las Tarjetas de Crédito**

### **Manejo de las tarjetas de crédito**

El uso de la tarjeta de crédito requiere prudencia y control, caso contrario esta herramienta de financiamiento puede convertirse en un dolor de cabeza para la economía familiar, lo redacta un noticiero de Cuenca; este tema ha sido motivo de análisis en otros estudios y de noticias en los diferentes diarios del país, en donde periódicamente están difundiendo el riesgo en el mal manejo y el sobreendeudamiento de las personas como respuesta a un consumismo exagerado frente a los servicios y productos ofrecidos amparados en los créditos fáciles que ofrecen las tarjetas.

### **Consumos en función de la capacidad de pago**

El intendente de Bancos de Cuenca, Gustavo Muñoz, indicó “que para un buen manejo de las tarjetas de crédito, lo primero a tener en cuenta es que la aprobación de cupos vaya en estricta relación con la capacidad de pago del tarjetahabiente. Esto porque en muchas ocasiones se puede falsear la información, y terminar otorgando un crédito más alto del que el cliente puede pagar. Además se debe tener un límite en los consumos, porque cuando tocan los pagos, el estado de cuenta de la tarjeta de crédito le ofrece al cliente dos opciones: el pago de contado de la deuda o la cuota mínima. La cuota mínima es un porcentaje establecido por la tarjeta, con lo cual van quedando remanentes, que se cargan con intereses, y lógicamente si todos los meses se paga el valor mínimo, se va acumulando la deuda llegando hacerse una cifra impagable”.

Si no se paga el saldo total de la tarjeta de crédito todos los meses, el interés generado en la cuenta significa que puede pagarse más de lo que esperaba. Y si se gasta más de lo que puede, el interés y la deuda resultantes pueden llegar a ser significativos. Esto se puede observar en el cuadro:

Monto total de la compra que a continuación se describe cuánto de más deberá pagar sobre una compra con tarjeta de crédito por USD1.000 con tasa de interés variable:

#### Cuadro No 5: Monto Total de la Compra

<b>Monto total de la compra</b> Es el saldo a pagar en su tarjeta de crédito.	USD1.000	USD1.000	USD1.000
<b>Tasa porcentual anual (APR, por sus siglas en inglés) de interés de la tarjeta de crédito</b> Ésta es la tasa anual de interés de su tarjeta de crédito.	10%	15%	25%
<b>Pago mensual</b> Incluye efectuar solamente el pago mínimo mensual, que para este ejemplo es de USD40.	USD40	USD40	USD40
<b>Cantidad de meses para cancelar el monto de la compra*</b> El tiempo que le llevará cancelar el saldo total.	29	31	36
<b>Cargo total de financiación</b> La cantidad total de dinero que pagará en concepto de intereses únicamente.	USD126	USD207	USD427
<b>Costo total</b> Es el monto final que deberá pagar por su compra.	USD1.126	USD1.207	USD1.427

Fuente: Copyright © Visa Inc. Todos los Derechos Reservados

### **Costo del valor anual de la tarjeta**

Otro elemento que debe analizar el cliente para un manejo responsable de la tarjeta de crédito es el costo del valor anual de la tarjeta el cual depende del tipo y que puede ser la regular, oro, platinum, entre otras. En caso de la Visa Pacificard Oro por ejemplo se paga por este concepto alrededor de 60 dólares anuales.

El intendente de bancos Gustavo Muñoz indicó que “El gancho que utilizan algunas tarjetas de crédito, es regalarla el primer año y el cliente a veces sin saber se sorprende el segundo año con el cobro de este tipo de valores. Se conoce que en el caso de algunas tarjetas de élite como la platinum, pueden llegar a costar hasta 250 dólares la renovación anual y una tarjeta regular está entre 25 a 50 dólares por año”. Por tanto, antes de aceptar una tarjeta de crédito de regalo, se debe hacer todas las averiguaciones de costos, para no encontrar sorpresas.

### **Pago mínimo perjudica a los clientes, que alargan sus deudas con tarjetas**

Las cadenas comerciales y los bancos no han dejado de promover el uso del “dinero plástico” y tampoco instruyen a sus clientes sobre el manejo responsable del crédito.

En Ecuador, como en otros países, el sector bancario tiene una práctica común: cobrar a los clientes el pago mínimo de sus consumos con tarjetas de crédito. El requerimiento es asumido con aparente normalidad entre los consumidores, pues pocos comprenden la diferencia entre cancelar mensualmente el valor total de sus compras vs. cancelar únicamente los valores mínimos.

Este último corresponde a un porcentaje de la deuda mensual acumulada y genera intereses, por lo que algunos usuarios, incluso, sólo pagan los intereses sobre el saldo

pendiente. El problema se origina cuando el consumidor no es consciente de ello y, a largo plazo, puede hasta triplicar su deuda. Lo mismo ocurre con los adelantos en efectivo en cualquier cajero automático, pues aquello también representa el cobro de un interés y una comisión porque equivale a un préstamo.

En junio del 2012, luego de hacer una evaluación del sobreendeudamiento de los ecuatorianos, el gobierno invitó a la ciudadanía a hacer un “uso prudente de las tarjetas de crédito”, según Pedro Delgado, presidente en ese año del Banco Central del Ecuador (BCE). Por ello la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) prepara una norma para la racionalización de la demanda de créditos a fin de que la ciudadanía sepa hasta dónde endeudarse.

Lo importante es transparentar el mecanismo del pago mínimo, es decir, informar a sus clientes el “refinanciamiento y el interés a pagar” porque así la deuda se alarga y encarece. Esa práctica fue constatada por diario El Telégrafo mediante consultas a los call center de algunos bancos locales emisores de tarjetas de crédito que han emprendido una campaña para fomentar su uso. A pesar de las alertas a un posible endeudamiento de los ecuatorianos, la banca no deja de ofrecer tarjetas de crédito. Por ejemplo, el Banco General Rumiñahui emprendió una campaña asegurando que “al adquirir esta tarjeta, aumentaba su capacidad crediticia”. Ruth Cisneros, asesora del Banco, aseguró que no había costo para el cliente.

### **Los avances generan un alto costo de financiamiento**

Hay otro uso que se le da a la tarjeta de crédito que son los avances en efectivo, pero estos sólo se deben usar en caso de emergencia, sin embargo es conocido que a veces se utiliza este sistema para pagar otras tarjetas, lo que conlleva a un círculo vicioso de endeudamiento.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el año 2010 se reportaron más de 8 millones de transacciones de avances de efectivo en el país, con un promedio de más de 667,000 avances por mes. El movimiento lo generó un grupo conformado por 2,7 millones de tarjetahabientes. El Comercio (2011).

El uso de los avances de efectivo conlleva a altas tasas de financiamiento lo cual es en la mayoría de los casos desconocido por los usuarios. De acuerdo con diario El Comercio (2011), los costos por los avances en efectivo de las tarjetas de crédito subieron en el último año. El artículo pone como ejemplo que los retiros de USD 500 con tarjeta de crédito, cuestan USD 27 por el servicio, mientras que a finales del 2009, por una similar transacción se pagaba USD 17. El incremento fue entonces de 65%.

Ese sería el único costo si se decidiera pagar el total en el siguiente mes. Si se difiere, la institución le aplicará la tasa de interés vigente, que bordea el 15%.

Cuando ya no se puede pagar la deuda por su volumen, se puede hacer una negociación personal con el banco, indicando esta situación, para que ese valor se vuelva a distribuir en cuotas que se acomoden a la realidad del cliente.

### **Seguridad**

En el tema de seguridad, el Intendente de Bancos además recomienda a los usuarios cuidar su tarjeta para evitar clonaciones, no perdiéndola de vista cuando haga sus pagos, pues el dispositivo para clonación es muy pequeño y sólo se requiere un deslizamiento para copiar la información.

También se debe tener cuidado con los débitos mensuales que hace la entidad financiera, y que muchas veces no se consultan al cliente, como valores por seguro médico, odontológico, servicio de wincha, celular, póliza de accidentes, etc. Aunque el valor es poco,

pero multiplicado por todos los servicios es una suma importante. El tarjetahabiente puede reclamar que no se cobre valores no autorizados.

### **La cultura del ahorro**

Es importante para un manejo responsable crear una cultura de ahorro en el tarjetahabiente. (MERKAND, 2009) da a conocer varias ventajas del ahorro: 1) Te otorga seguridad emocional, si los tiempos marchan mal, tener ahorrado te permitirá más tiempo para recuperarte (tiempo en conseguir un nuevo empleo); 2) Te permite aprovechar oportunidades que de otra forma no podrías tomar (comprar terrenos con alta plusvalía); 3) Emprender algún negocio (respaldo para los meses en que inicia el negocio); 4) Aunque el ahorro por sí mismo no te hará rico ni te dará libertad financiera, al menos no de una manera efectiva. De aquí nace la importancia de la inversión.

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología y diseño de la investigación**

#### **Justificación de la Metodología**

En la presente investigación se utilizaron los Métodos Descriptivo y Analítico ya que permitió analizar, explicar, e identificar y/o describir los conocimientos, actitudes y prácticas de los tarjetahabientes que incidieron en el uso de la tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil entre el año 2012 y 2013.

La presente investigación se desarrolló partiendo de una visión global de los conocimientos que debe tener los tarjetahabientes sobre el uso y la práctica de las tarjetas de crédito en cuanto se refiere al tope del nivel de endeudamiento y el buen uso de la misma.

Se utilizó el Método Descriptivo y Analítico que permite diagnosticar el grado de conocimientos, actitudes y prácticas que tienen los tarjetahabientes en relación al adecuado manejo de las tarjetas de crédito, y evidenciar los niveles de endeudamiento alcanzados y factibles; que genera el excesivo consumo y la falta de poder adquisitivo en la comunidad guayaquileña como resultado de la situación socioeconómica que vive el país.

El enfoque cualitativo, permitió recopilar la información de los sujetos involucrados en el fenómeno, en cuanto a testigos y actores de experiencias y prácticas cotidianas, productos de un entorno social, una historia personal y familiar y un contexto socioeconómico y cultural determinado.

Para el análisis cuantitativo de los niveles de conocimiento, actitud y práctica de los tarjetahabientes, se aplicó los Métodos Matemáticos y Estadísticos.

## **Métodos**

Se aplicaron los métodos Descriptivo y Analítico que permitió diagnosticar el nivel de conocimientos, actitudes y prácticas que tienen los tarjetahabientes en relación al adecuado manejo de las tarjetas de crédito, permitiendo evidenciar cómo influye el grado de conocimiento o desconocimiento que existe y el uso el uso de la tarjeta de crédito

## **Fuentes y técnicas para la recolección de información**

Como fuentes se emplearon indicadores, estadísticas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el Banco Central del Ecuador, la Asociación Nacional de Bancos del Ecuador, Consumidores Andinos y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), así como datos publicados en revistas y diarios reconocidos del país; además de un estudio CAP a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil. Como complemento se aplicó un grupo focal a expertos en el tema de manejo y estudio de tarjetas de crédito

## **Tratamiento de la información**

Para el tratamiento de la información y una presentación ilustrativa de las tendencias de las cifras y resultados obtenidos en este estudio, se desarrollan gráficos lineales y de barras; así como, con aplicación de tabulaciones, mediante el uso de cuadros y tablas.

## **Herramienta de Investigación**

En virtud de lo expuesto y para alcanzar el objetivo propuesto, se realizó una encuesta en su mayoría, a personas de estratos socioeconómicos medio y medio bajo, de la ciudad de Guayaquil. Por otro lado, con la finalidad de sustentar porqué se realiza la encuesta a personas con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras de dichos estratos, se menciona a continuación los siguientes puntos:

La hipótesis de existencia de un sobreendeudamiento se obtuvo de un estudio realizado para el Gobierno que señala que las personas con ingresos inferiores a US\$500 es el grupo

que concentra sobreendeudamiento. Según el estudio, el ingreso promedio disponible por persona a Diciembre del 2011 es de US\$695 mensuales, el cual es considerado como un nivel de ingreso medio. Por otro lado, dentro de las políticas internas de evaluación de crédito de las instituciones financieras controladas por la SIB, el ingreso mínimo requerido para otorgar una tarjeta de crédito (por ejemplo: Visa Nacional), es de US\$300; es decir personas con ingresos inferiores a \$500.

## **Desarrollo de la encuesta**

### **Diseño del cuestionario**

Para recolectar la información relevante se ha diseñado un cuestionario (Anexo encuesta) en el cual cabe resaltar que la variable más importante que se intenta medir es “si la persona tiene conocimientos, buena práctica sobre el uso de la tarjeta de crédito”, En la encuesta utilizada se aplica la escala de Likert, también denominada método de evaluaciones sumarias, que permite especificar el grado de acuerdo o desacuerdo con la pregunta o ítem planteado.

## **Descripción de participantes**

### **Población**

Para el presente estudio, la población objetivo estuvo conformada por personas mayores de edad, que poseen tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras y que su domicilio se encuentra en el sector urbano de la ciudad de Guayaquil pertenecientes a niveles socioeconómicos medio y medio bajo. El número de personas encuestadas, se determinó en función del cálculo realizado de la muestra y los sitios escogidos para aplicarla fueron de preferencias centros comerciales y universidades, en consideración que se concentra gran cantidad de población con captación de tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil fuente de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

**Muestra**

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + z^2 * p * q}$$

**Donde:**

$n$  = Tamaño de la muestra

$z$  = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95% por lo que Z será el 1.96

$p$  = Probabilidad a favor

$q$  = Probabilidad en contra

$e$  = Error muestral, que será del 5%

$N$  = Tamaño de la población o universo

Para las probabilidades de “p” y “q” se otorga valores de 0.5 a cada una; así se maximiza la varianza total, y se obtiene la máxima dispersión de datos que pueda ocurrir.

Habiendo maximizado la varianza, se aplica la fórmula mencionada anteriormente.

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (1.987.076)}{((0.05)^2 * (1.987.076 - 1)) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = 384 \approx 400$$

El total de la muestra obtenida es 384 encuestas; sin embargo se ha realizado un total de 400 encuestas, ya que así se puede sustituir algún cuestionario, luego de validar los resultados, en el caso de obtener alguna encuesta inválida. Cabe mencionar que el nivel de confianza (Z: 96) es el porcentaje de seguridad para generalizar los resultados obtenidos; es

decir que de 100 personas que se miden, 96 deberían caer en este rango. El nivel de error ( $e$  : 5%  $\rightarrow$  0.05) es el nivel máximo que las investigadoras están dispuestas a permitir para tomar una respuesta falsa como verdadera.

### **Instrumentos de recolección de datos**

El método escogido fue un muestreo no probabilística por cuotas para mantener la proporción de cada zona geográfica de acuerdo a las áreas asignadas y que se hace referencia en el ítem Población y Marco; con esto se mantiene la representatividad que sería difícil de conseguir de manera aleatoria y no se requiere de una muestra excesiva. La recolección de esta información fue por medio de encuestas de campo realizadas en las zonas que pertenecen:

- A los estratos socioeconómicos medio típico y medio bajo de la ciudad de Guayaquil.
- Que tengan tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras.
- Que sean familiares, amigos y/o contactos de amigos que tengan un nivel de vida socioeconómico escogido.

Estas encuestas fueron tomadas durante el mes de abril del 2013 y constan de dos elementos: la información general y específica según la escala de Likert.

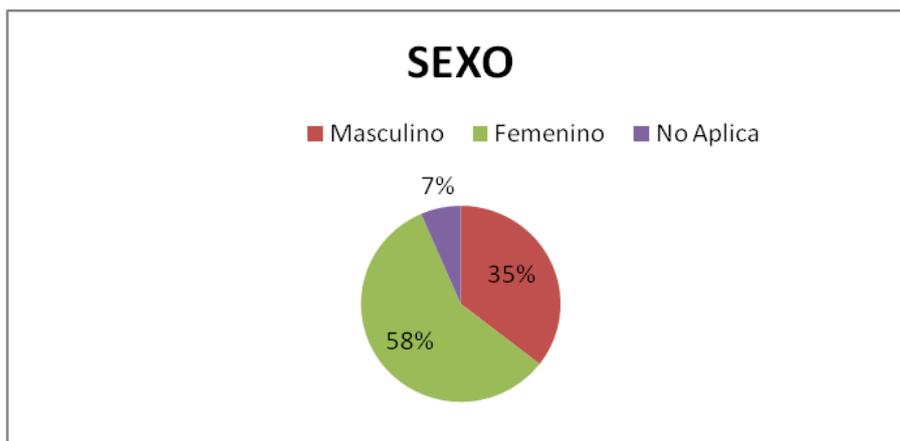
## CAPÍTULO IV

### Análisis de datos

#### Gráficos de encuestas dirigidas a usuarios de tarjetas de créditos

##### Información General

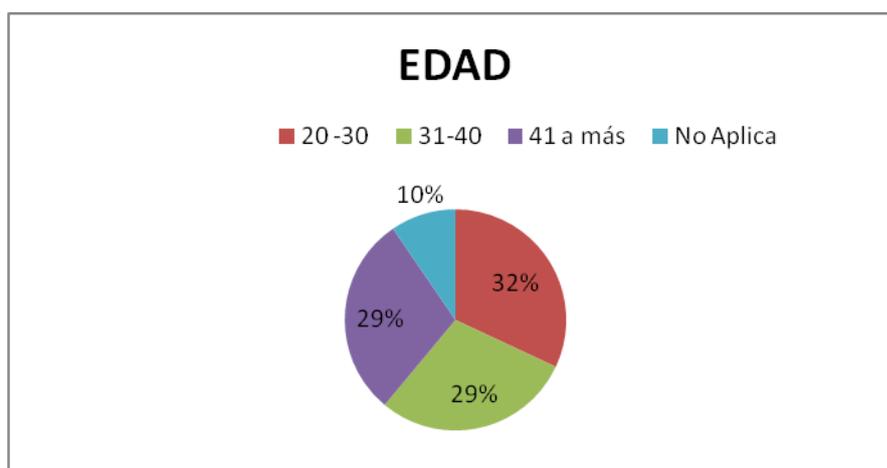
Gráfico No 1



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: El sexo predominante de los encuestados es el femenino con el 58%, lo cual está en relación con la población de la región.

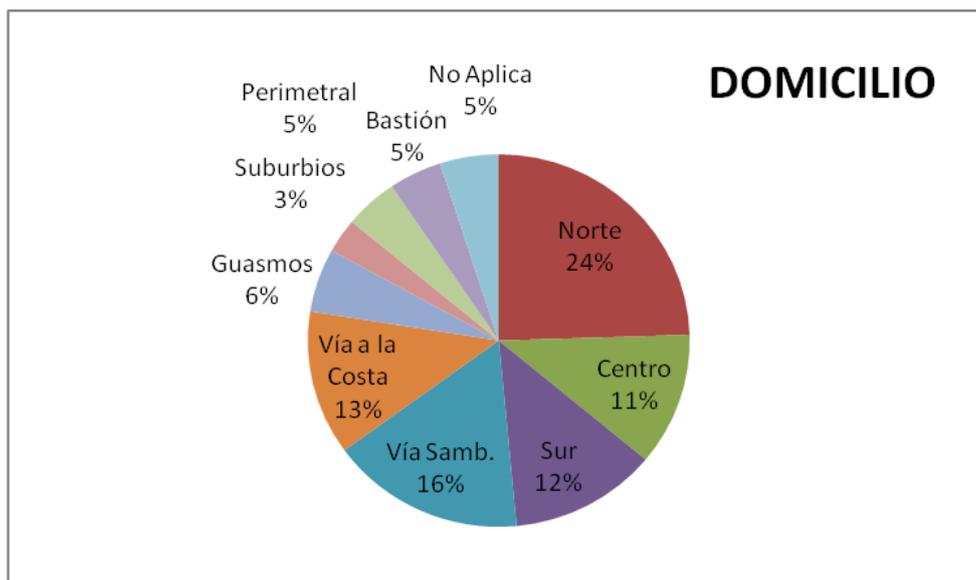
Gráfico No 2



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: El 32% de las personas encuestadas que manejan tarjetas de crédito emitidas de la muestra, corresponden a la edad de 20 a 30 años, los cuales tienen capacidad plena para decidir y actuar. En consecuencia, cabe señalar que la distribución de la muestra se encuentra entre los 20 y 41 años a más de edad.

**Gráfico No 3**

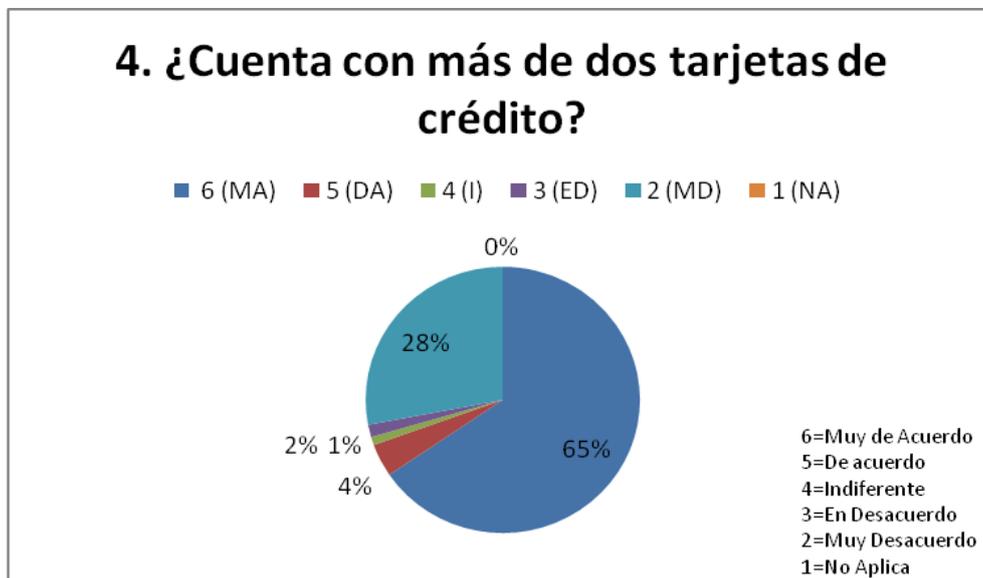


Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: De las personas encuestadas, según la muestra identificada, la mayoría es decir, el 24% habita en el norte de la ciudad, seguida por un 16% que habita en Samborombón y el resto indistintamente en todos los sectores de la ciudad en porcentajes similares, lo cual está en relación al lugar de la encuesta.

## Información Específica

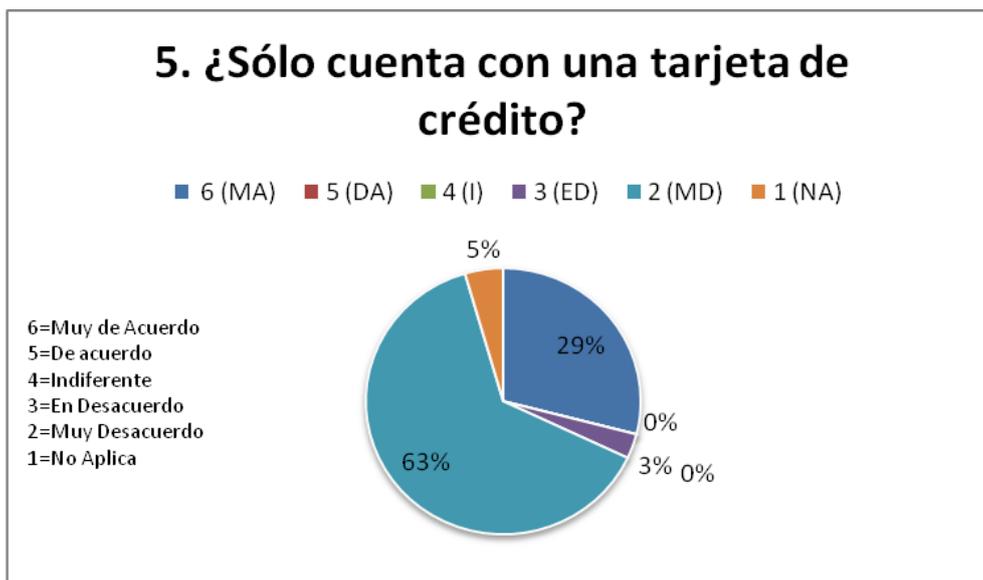
Gráfico No 4



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: Es de anotar que de las personas encuestadas, el 65% estuvo muy de acuerdo en que cuentan con más de dos tarjetas de crédito, que es una manifestación identificada en otros estudios y con el volumen de tarjetas emitida, según los datos estadísticos. Este porcentaje se asemeja a las cifras publicadas en el Diario El Comercio, en donde basados en un estudio confirman que en el año 2011, el 61% de la población tenía al menos una tarjeta de crédito, para fin de ese año creció a 69,6%. De igual manera, las personas que tenían dos tarjetas, en enero del 2011, representaban el 40,6% y a fines de año bordearon el 50%. Y la población que tenía tres tarjetas subió del 26,4 al 33,5% en el mismo período.

Gráfico No 5

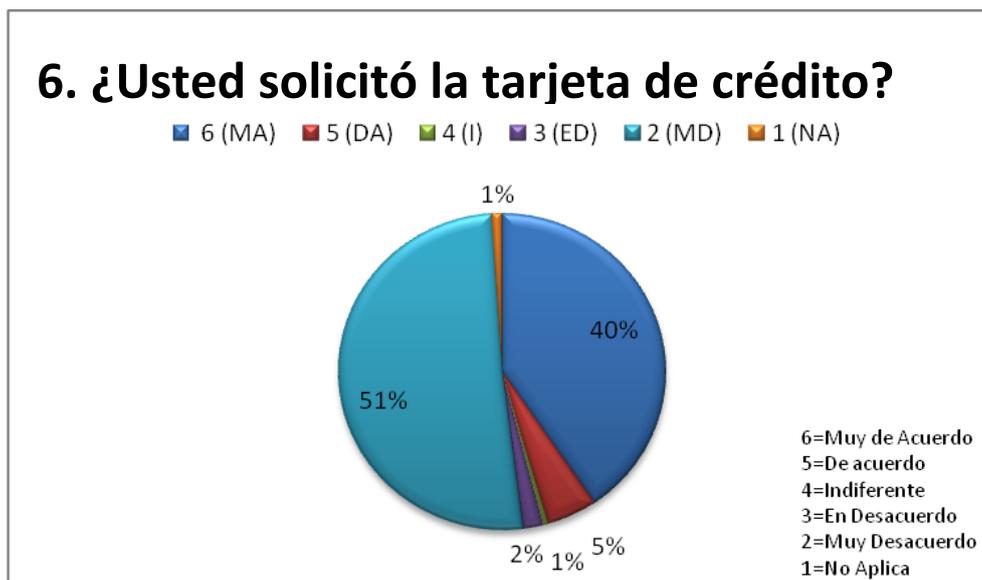


Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: El 63% de los encuestados están muy en desacuerdo en contar con una tarjeta de crédito, es decir cuentan con más de dos tarjetas.

Según un artículo del diario El Comercio, publicado en junio del 2012, asevera que el incremento del ingreso promedio ha facilitado el acceso al crédito de consumo de varios quintiles poblacionales en años recientes. Mientras en enero del 2011, el 61% de la población tenía al menos una tarjeta de crédito, para fin de ese año creció a 69,6%. De igual manera, las personas que tenían dos tarjetas, en enero del 2011, representaban el 40,6% y a fines de año bordearon el 50%. Y la población que tenía tres tarjetas subió del 26,4 al 33,5% en el mismo período.

Gráfico No 6



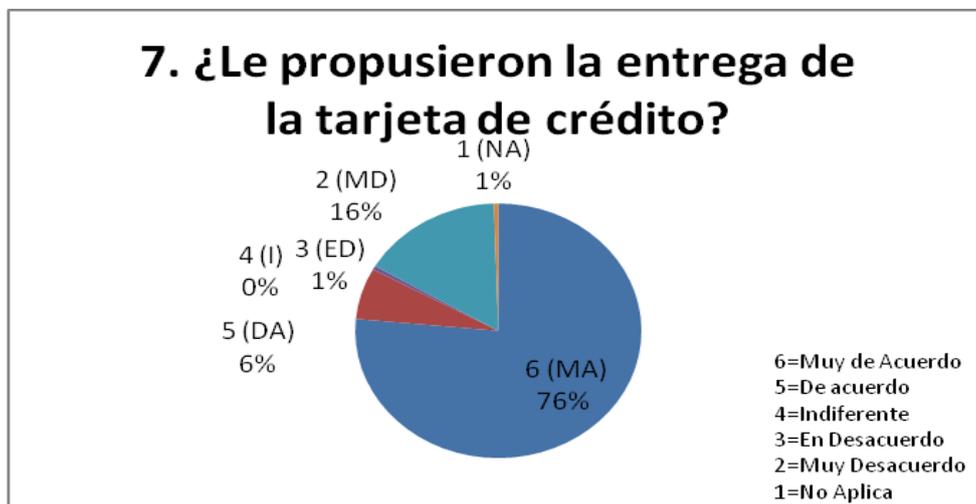
Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: De las personas encuestadas, la mayoría, es decir el 51% estuvo muy en desacuerdo de haber solicitado la tarjeta de crédito, esto responde a la modalidad que tienen la mayoría de las Instituciones financieras que ofertan las tarjetas de crédito de ofrecerlas e inclusive enviarlas a las personas que potencialmente serían sus clientes y que sin hacer un análisis previo a un conocimiento claro las aceptan. Cabe mencionar que las estrategias de marketing resultan fundamentales a la hora de ofrecer una tarjeta de crédito, la competencia existente en el mercado financiero obliga a las instituciones financieras a agudizar el ingenio, realizar alianzas y planificar todo tipo de estrategias a los efectos de tratar de captar la mayor cantidad de clientes posibles.

Según un anuncio realizado por el diario el universo dependiendo de la estrategia de los bancos se estima que más del 70% de los contactos para ofrecer una tarjeta se efectuaron por teléfono, este sistema, que se aplica en otros países del área, está dejando atrás los anteriores canales que se utilizaban y que en ocasiones requerían la presencia obligatoria del interesado en la entidad o el desplazamiento de un ejecutivo para visitar, constatar los datos

del referido, analizar su capacidad crediticia e informar explícitamente los intereses y costos que incurra en los posibles consumos de la tarjeta.

**Gráfico No 7**

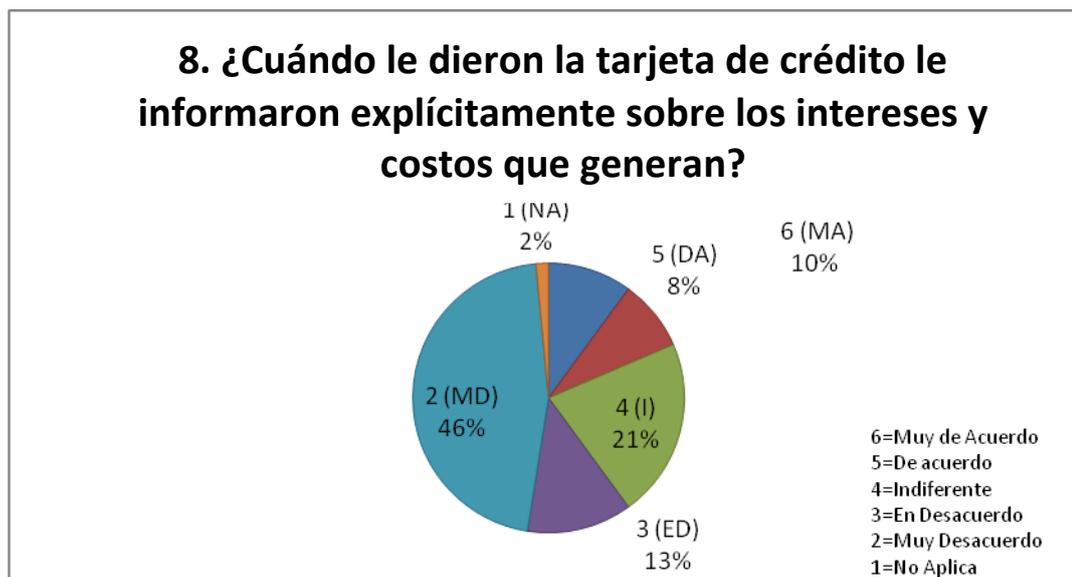


Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil

Elaborado por: Los Autores

Análisis: De las personas encuestadas el 76% estuvo muy de acuerdo que le propusieron la tarjeta de crédito, al igual que lo manifestado en el análisis anterior responde a la modalidad que tienen la mayoría de las Instituciones financieras que ofertan las tarjetas de crédito de ofrecerlas e inclusive enviarlas a las personas que potencialmente serían sus clientes y que sin hacer un análisis previo a un conocimiento claro las aceptan.

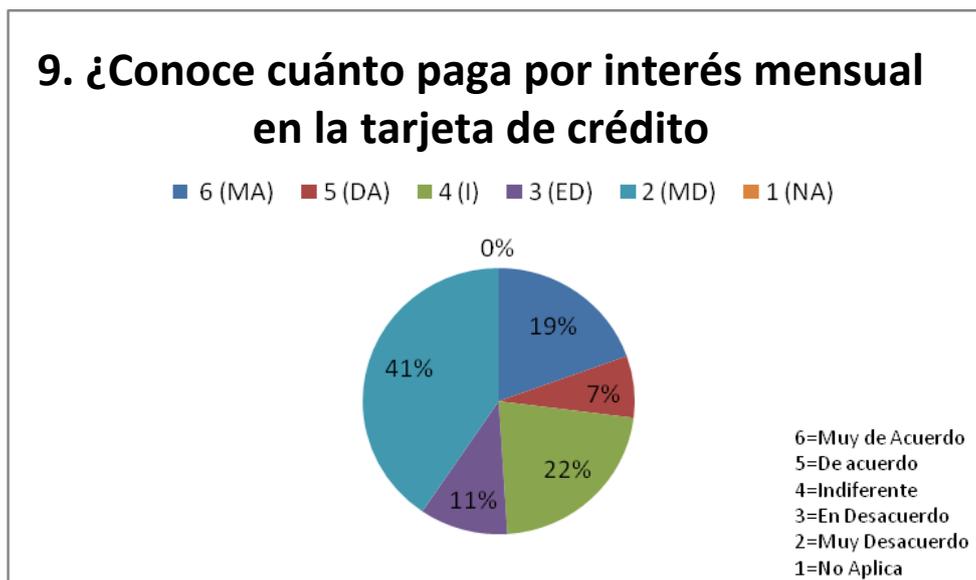
Gráfico No 8



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: Es evidente que el comportamiento en la entrega de tarjetas de crédito por parte de las instituciones ofertantes no está acorde con el conocimiento que debe de haber en el correcto uso, ya que la mayoría está muy en desacuerdo de haber recibido información con un 46% y, la minoría que representa el 10% no está de acuerdo en haber recibido la información sobre intereses y costos que generan, lo que corrobora la hipótesis y objetivos planteados.

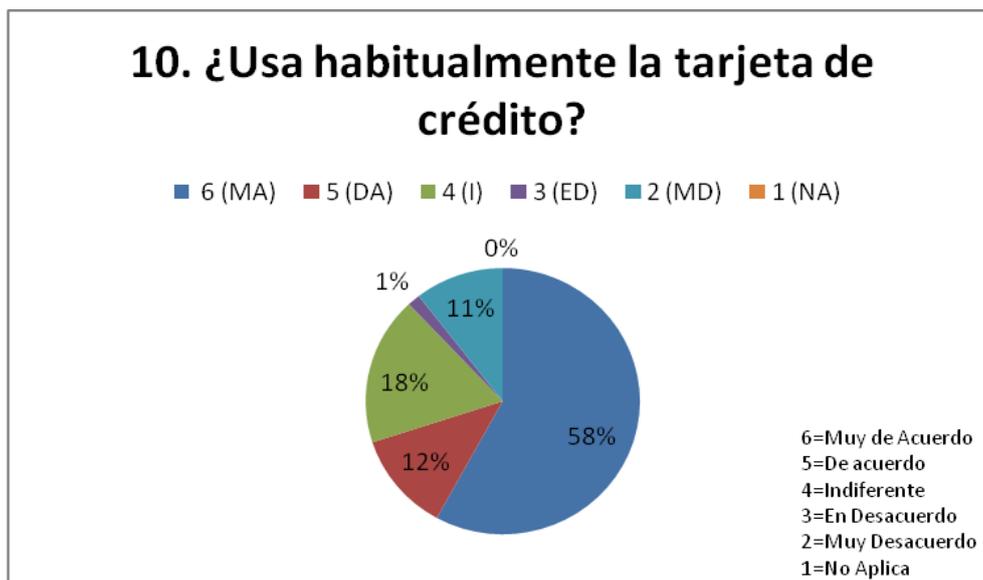
Gráfico No 9



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: De las personas encuestadas, el 41% que corresponde a la mayoría respondió no conocer cuánto paga por intereses de la tarjeta de crédito, es decir hay un desconocimiento que evidencia el problema planteado en este estudio. Según afirma el analista Jorge Rodríguez, en su editorial del diario El Telégrafo, existe un elevado desconocimiento de las cláusulas del contrato que el cliente acepta cuando recibe una tarjeta de crédito, muchas veces el cliente no comprende o no se encuentra interesado en saber el interés que se le ha cobrado por sus tarjetas crédito. Esto se debe en la mayoría de los casos a la poca claridad que tiene la información de un estado de cuenta acompañado de la costumbre conformista del ecuatoriano.

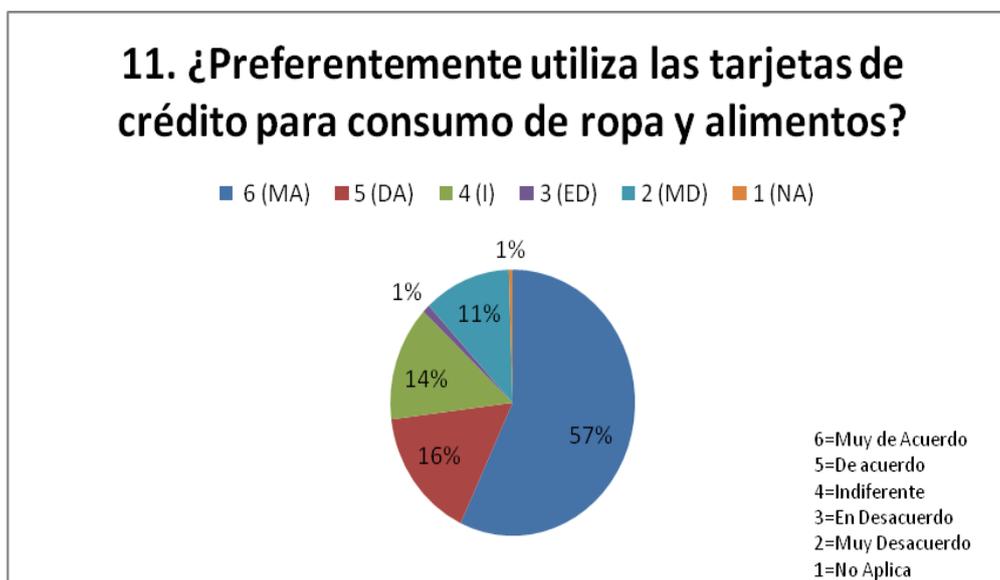
Gráfico No 10



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: De las personas encuestadas, el 58% que representa a la mayoría estuvo muy de acuerdo en manifestar que el uso de la tarjeta de crédito es habitual.

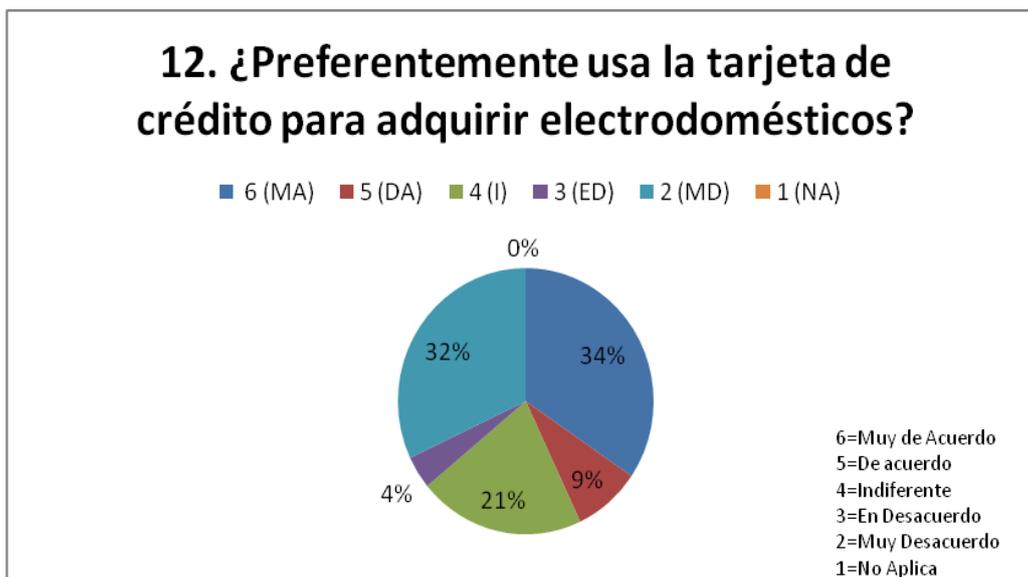
Gráfico No 11



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: El uso de la tarjeta de crédito según las respuestas obtenidas es para la compra de ropa y de alimentos, que son considerados elementos de primera necesidad.

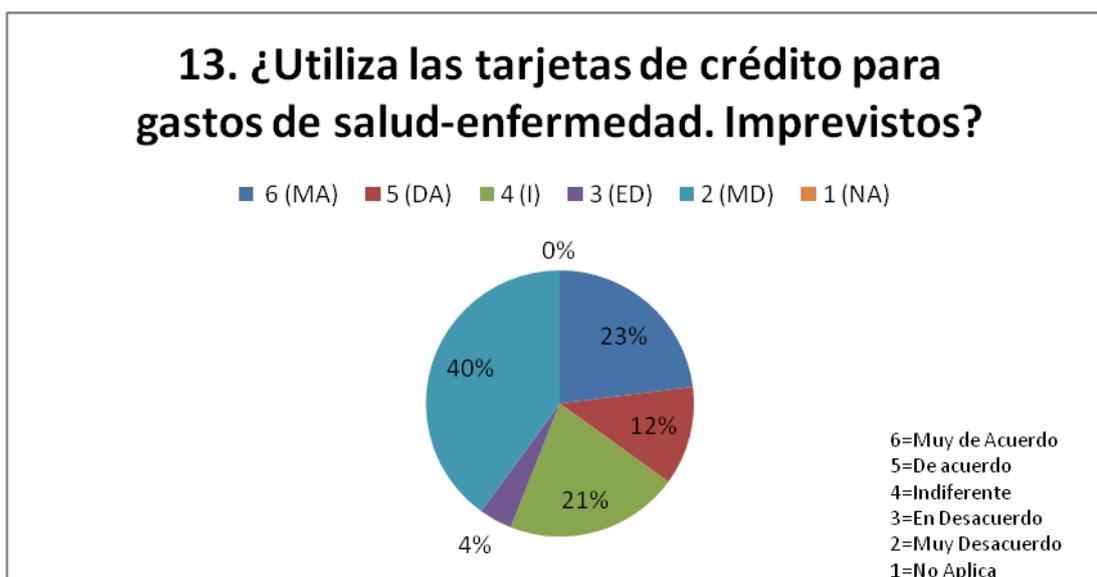
Gráfico No 12



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: En esta pregunta la mayoría de los encuestados es decir, el 34% estuvo muy de acuerdo en que utilizan la tarjeta para adquisición de electrodomésticos, probablemente dada la facilidad de diferir hasta 24 meses.

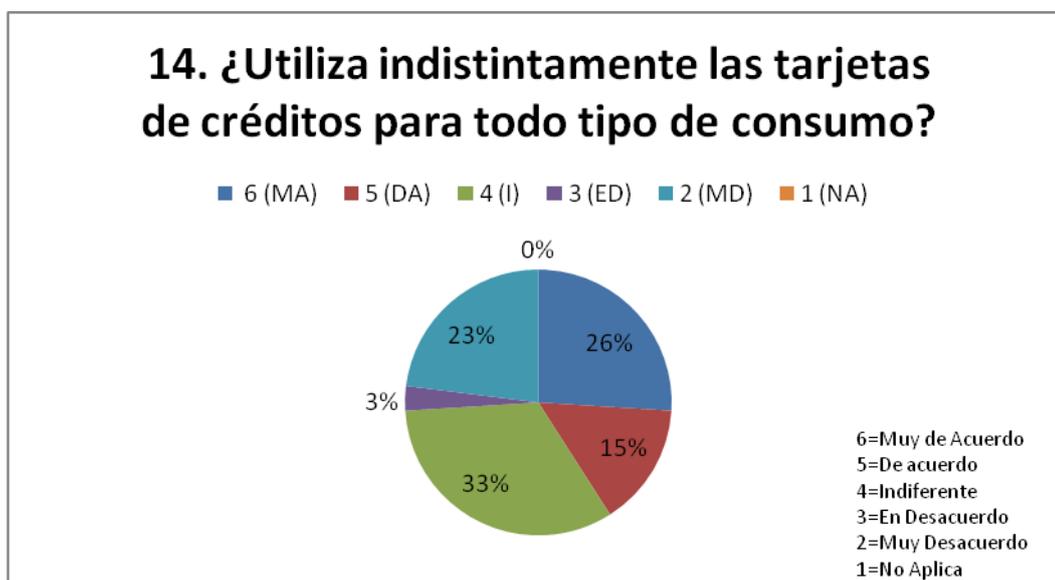
Gráfico No 13



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: Los consumos corrientes de la muestra encuestada se concentran básicamente en pagos de víveres, de salud, enfermedad e imprevistos con un 40%, lo que representa un alto porcentaje de los gastos con tarjetas de crédito, emitidas por instituciones financieras está destinado al consumo de artículos de primera necesidad, lo cual incide en el sobreendeudamiento.

**Gráfico No 14**

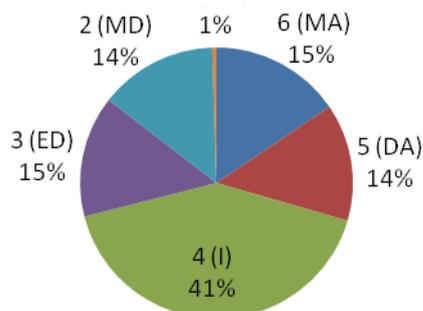


Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: Respecto al usos indistinto de la tarjeta de crédito, los encuestados han manifestado en porcentajes similares estar de acuerdo, llama la atención que al 33% le es indiferente el uso, lo cual podría ser por la misma causa analizada.

Gráfico No 15

### 15. ¿Considera usted que su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente para el correcto manejo?

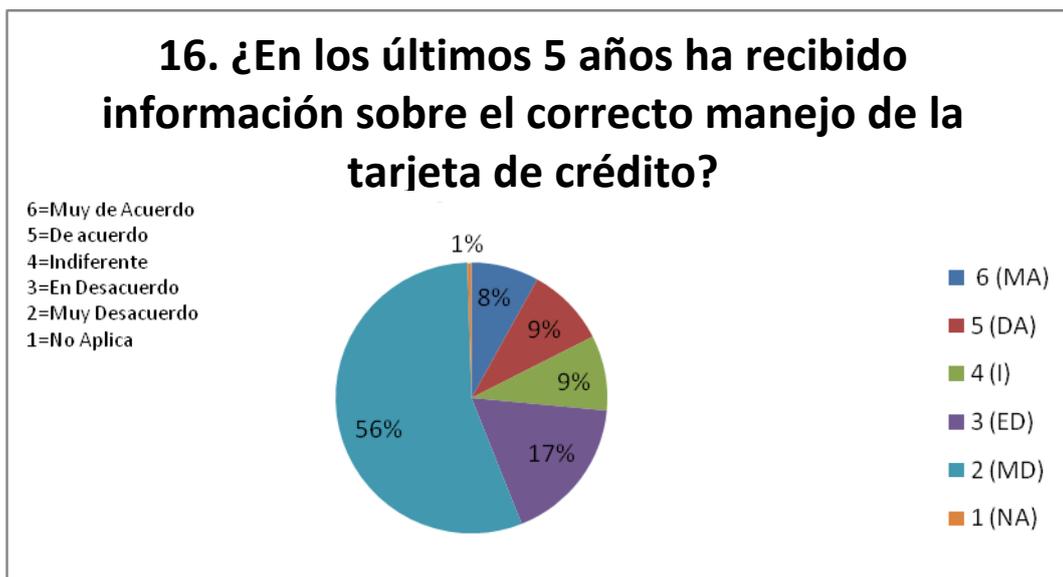


6=Muy de Acuerdo  
 5=De acuerdo  
 4=Indiferente  
 3=En Desacuerdo  
 2=Muy Desacuerdo  
 1=No Aplica

Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
 Elaborado por: Los Autores

Análisis: La mayoría de los encuestados, que representa el 41% se mostró indiferente en reconocer que su conocimiento en manejo de tarjetas de crédito es amplio y suficiente, el 15% estuvo en desacuerdo, por lo que la mayoría no tendría conocimientos amplios y suficientes en el manejo de tarjetas de crédito. De acuerdo a lo comentado por Jorge Matute, jefe de litigios del Banco Bolivariano por 11 años y actualmente asesor de empresas dedicadas a cobranzas, le permiten llegar a la conclusión de que gran parte de los usuarios no sabe cómo manejar una tarjeta de crédito, ya que no controlan sus gastos y se endeudan más de lo que pueden pagar.

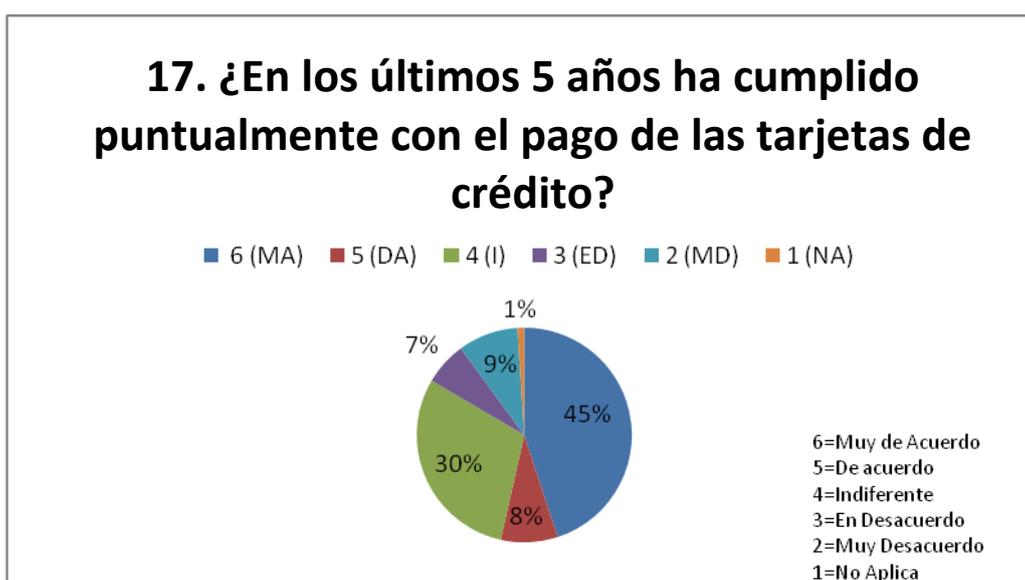
Gráfico No 16



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: En relación a la información recibida, el 56% de los encuestados está muy en desacuerdo en reconocer que han recibido información sobre el correcto manejo de la tarjeta de crédito, sin embargo el 8%, está muy acuerdo de haber recibido información sobre el uso correcto de las TC.

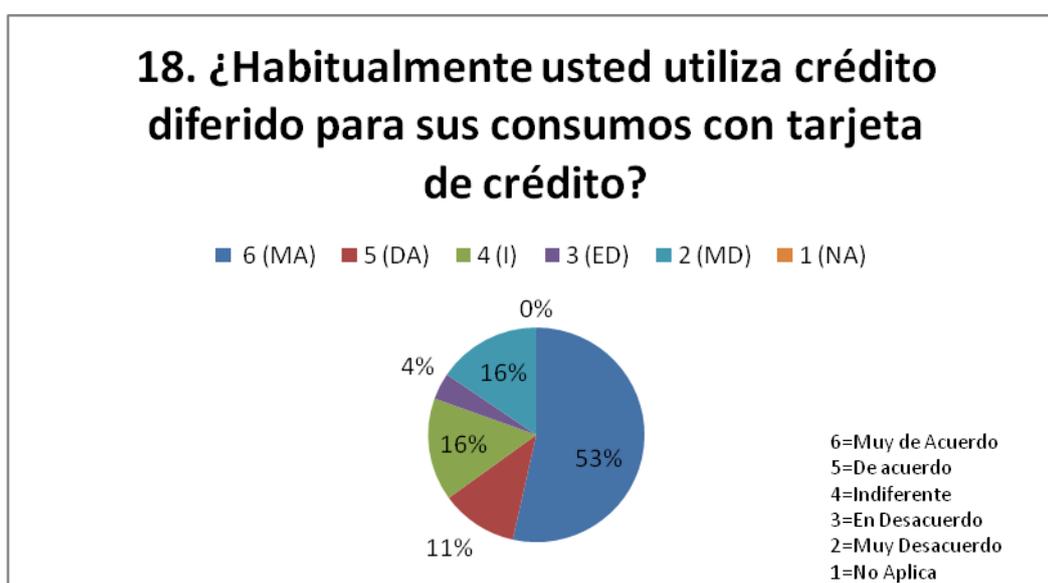
Gráfico No 17



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: Respecto al pago puntual y según los datos obtenidos, solo el 45% estuvo muy de acuerdo en que lo ha realizado, por lo que queda un margen con variación que prefiere ser indiferente al contestar esta pregunta (30%), los porcentajes resultantes van de la mano con lo que afirma el diario El Telégrafo "La tasa de morosidad no supera el 3%, índice bastante aceptable en relación a la demanda de tarjetas de crédito"

**Gráfico No 18**

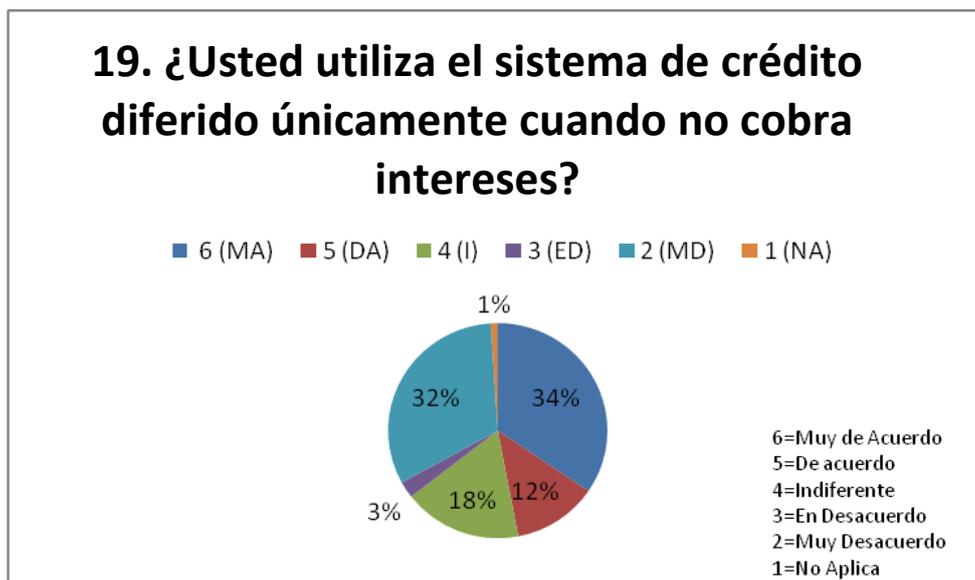


Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: De los tarjetahabientes encuestados el 53% utiliza crédito diferido para sus consumos, lo cual corrobora la línea de endeudamiento y sobreendeudamiento que refiere el marco referencial analizado en los capítulos anteriores

Según datos publicados por el Diario El Comercio, el comportamiento de los consumidores entre enero del 2012 y mayo del 2013 reflejó que las compras se pagan, principalmente con crédito corriente (57%) y el resto se difiere ya sea con pagos fijos o cuotas mínimas.

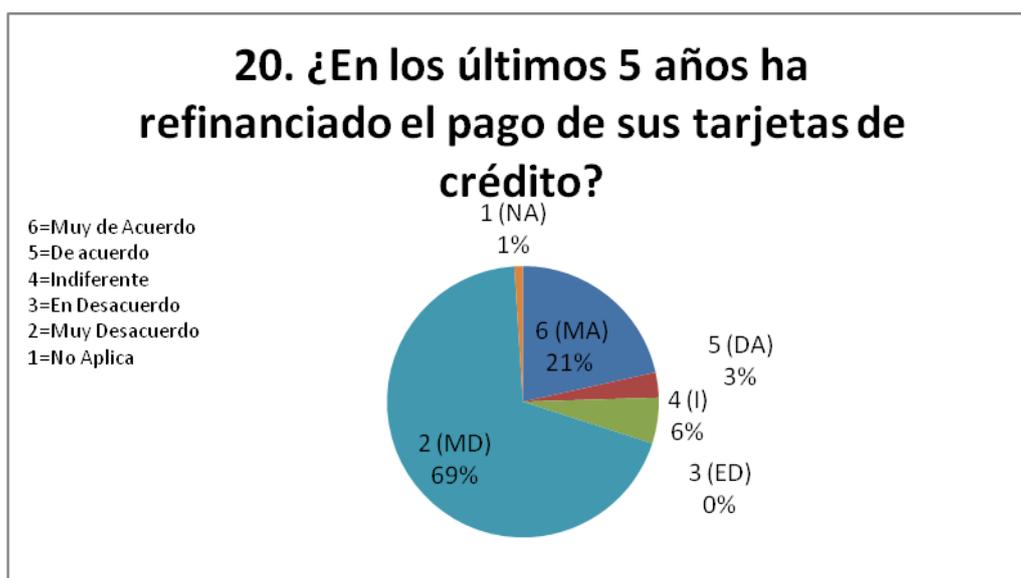
Gráfico No 19



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: El 34% de los tarjetahabientes encuestados utilizan crédito diferido únicamente cuando no cobran intereses, para sus consumos, lo cual es otro factor que influye en la línea de endeudamiento y sobreendeudamiento que refiere el marco referencial analizado en los capítulos anteriores.

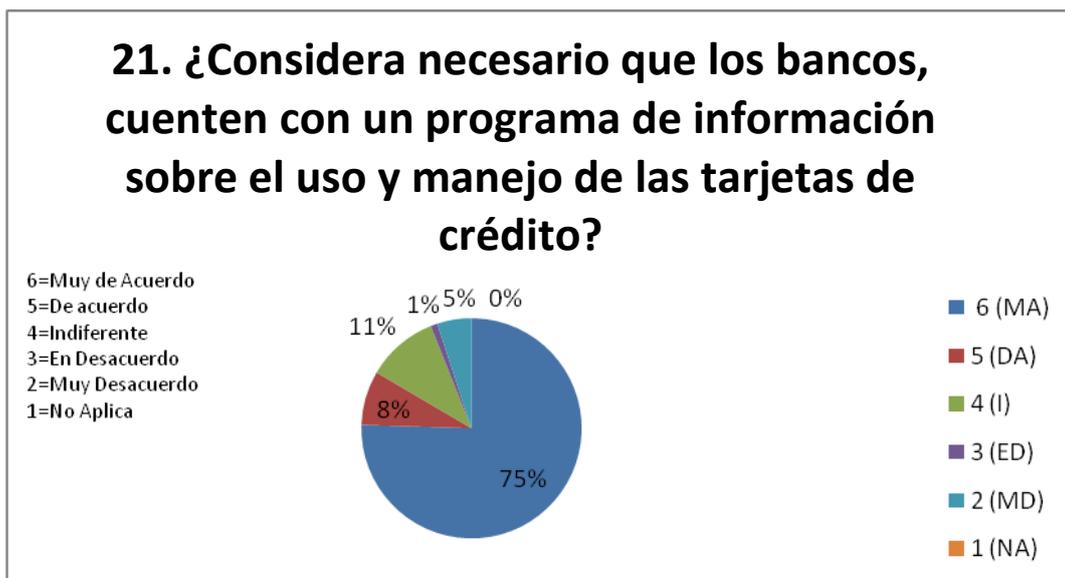
Gráfico No 20



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: En la presente pregunta sobre el refinanciamiento, los encuestados respondieron en su mayoría con el 69% estar en desacuerdo y el 21% estar de acuerdo en que si han refinanciado, lo que denota un indicador que visibiliza el grado de endeudamiento y morosidad que reflejan los datos teóricos del estudio.

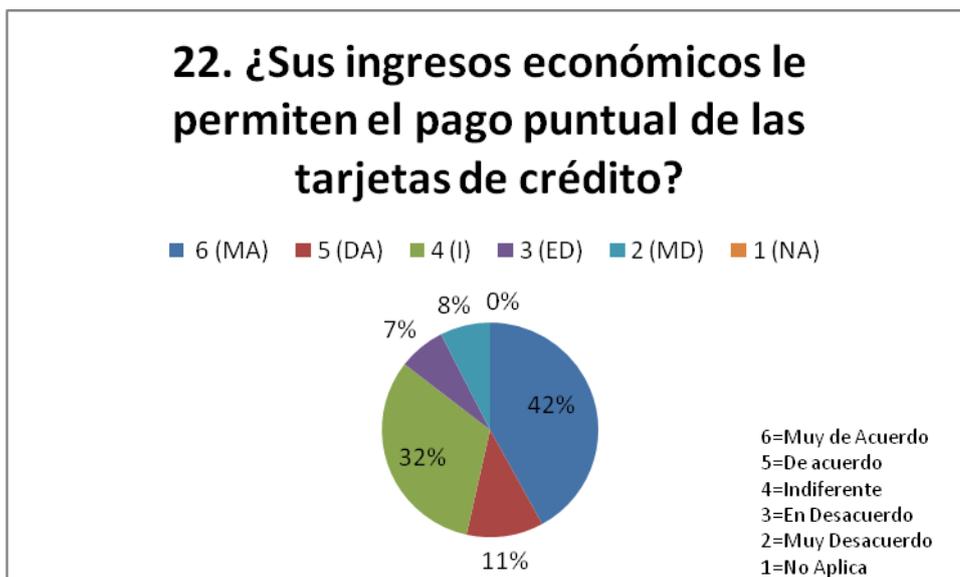
Gráfico No 21



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: Es importante destacar que de los encuestados el 75% estuvo muy de acuerdo en que los bancos cuenten con un programa de información sobre el uso de las tarjetas de crédito.

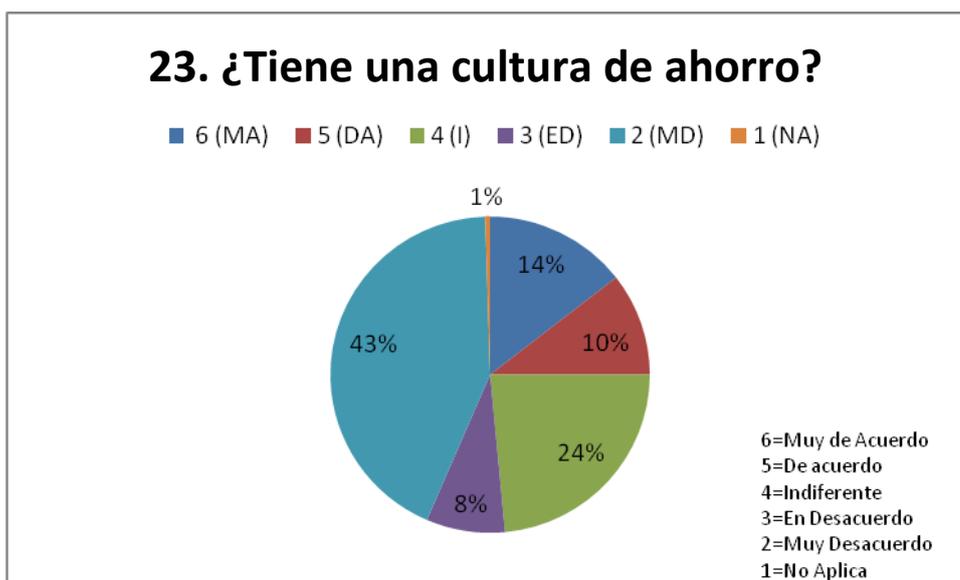
Gráfico No 22



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: El 42% estuvo muy de acuerdo al indicar que los ingresos si le permiten el pago puntual de las tarjetas de crédito, lo que evidencia una realidad y que está bajo de la media.

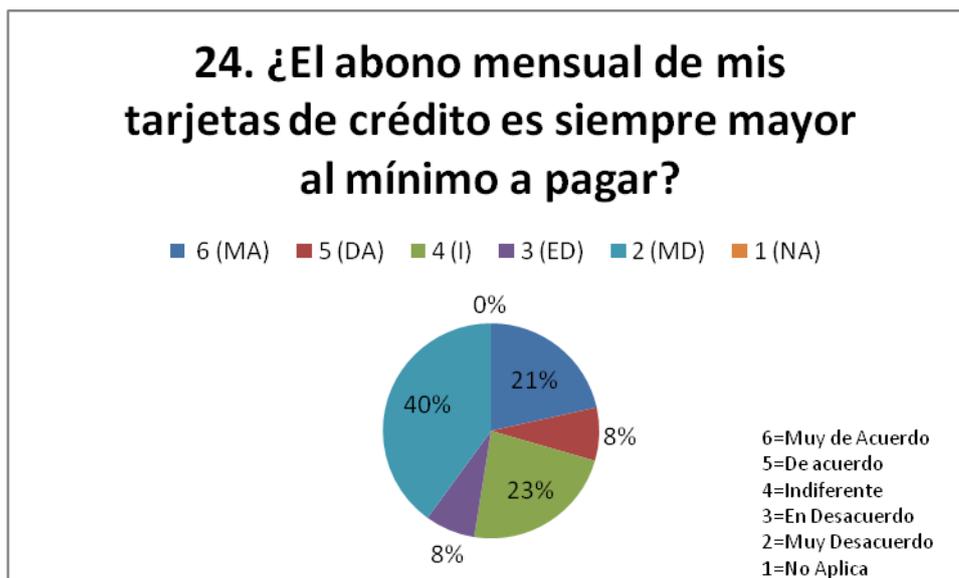
Gráfico No 23



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: Respecto a la cultura del ahorro, los entrevistados manifestaron en un 14 % que tienen una cultura del ahorro, el porcentaje mayoritario es indiferente y está en desacuerdo, lo que da la pauta para indicar que hace falta una cultura de ahorro.

Gráfico No 24



Fuente: Encuesta a tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil  
Elaborado por: Los Autores

Análisis: De los encuestados el 21% manifestó estar muy de acuerdo en que sus abonos son mayores al promedio mínimo de pago, lo que es otro indicador del mal uso de las tarjetas de crédito y del mayor endeudamiento identificado en el marco teórico.

## CAPITULO V

### Conclusiones

El propósito de esta tesis surgió de la necesidad de presentar un análisis sobre el grado de conocimiento, actitud y práctica que tienen los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, y de otros indicadores como el nivel de endeudamiento, morosidad que ha reflejado la tarjeta de crédito emitidas por instituciones financieras en Guayaquil en los últimos años; para lo cual se ha analizado los datos teóricos, estadísticos, comentarios a través de una encuesta tipo CAP, se estratificó la población; dentro de las principales conclusiones están:

De las personas encuestadas el 65% estuvo muy de acuerdo en que cuentan con más de dos tarjetas de crédito, que es una manifestación identificada en otros estudios y con el volumen de tarjetas emitidas, según los datos estadísticos.

De las personas encuestadas, la mayoría, es decir el 51% estuvo muy en desacuerdo en haber solicitado la tarjeta de crédito, esto responde a la modalidad que tienen la mayoría de las Instituciones financieras que emiten las tarjetas de crédito de ofrecerlas e inclusive enviarlas a las personas que potencialmente serían sus clientes y que sin hacer un análisis previo a un conocimiento claro las aceptan.

El comportamiento en la entrega de tarjetas de crédito por parte de las instituciones oferentes no está acorde con el conocimiento que debe haber en el correcto uso, ya que la mayoría estuvo en desacuerdo, con un 46% de haber recibido la información sobre intereses y costos que generan, lo que corrobora la hipótesis y objetivos planteados en el presente estudio.

De las personas encuestadas, el 41% que corresponde a la mayoría no conoce cuánto paga por intereses de la tarjeta de crédito, es decir hay un desconocimiento que evidencia el problema planteado en este estudio.

Los consumos corrientes de la muestra encuestada se concentran básicamente en pagos de víveres, de salud, enfermedad e imprevistos con un 40%, lo que representa un alto porcentaje de los gastos con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras está destinado al consumo de artículos de primera necesidad, lo cual incidiría en el sobreendeudamiento, esto fue objeto de análisis en el marco teórico.

El 41% de los encuestados se mostró indiferente en reconocer que el conocimiento en manejo de tarjetas de crédito es amplio y suficiente, el 15% estuvo en desacuerdo, por lo que la mayoría no tendría conocimientos amplios y suficientes en el manejo de tarjetas de crédito, lo cual corrobora la hipótesis del estudio.

En relación a la información recibida, el 56% de los encuestados está muy en desacuerdo en reconocer que han recibido información sobre el correcto manejo de la tarjeta de crédito, sin embargo el 8%, está muy acuerdo de haber recibido información sobre el uso correcto de las TC.

Respecto al pago puntual y según los datos obtenidos, sólo el 45% estuvo muy de acuerdo en que lo ha realizado, por lo que queda un margen con variación que prefiere mostrarse indiferente al contestar esta pregunta (30%).

El 53% de los tarjetahabientes encuestados utiliza crédito diferido para sus consumos, lo cual corrobora la línea de endeudamiento y sobreendeudamiento que refiere el marco referencial analizado en los capítulos anteriores.

El 34% de los tarjetahabientes encuestados utiliza crédito diferido únicamente cuando no cobran intereses, para sus consumos, lo cual es otro factor que influye en la línea de endeudamiento y sobreendeudamiento que refiere el marco referencial analizado en los capítulos anteriores.

Aun cuando el 69% de los encuestados indican no haber refinanciado la deuda, un alto porcentaje (21%) señalan que si han refinanciado deuda, lo que denota un indicador que visibiliza el grado de endeudamiento y morosidad que reflejan los datos teóricos del estudio.

Es importante destacar que el 75% de los encuestados estuvo muy de acuerdo en que los bancos cuenten con un programa de información sobre el uso de las tarjetas de crédito.

El 42% estuvo muy de acuerdo en indicar que los ingresos si le permiten el pago puntual de las tarjetas de crédito, lo que evidencia una realidad y que está bajo de la media.

Respecto a la cultura del ahorro, de los entrevistados un 14% manifestó tener una cultura del ahorro, el porcentaje mayoritario fue indiferente y estuvo en desacuerdo, lo que da la pauta para indicar que hace falta una cultura de ahorro.

Adicionalmente es necesario señalar que durante el desarrollo de la tesis hubo dificultad en conseguir información con respecto a las tarjetas de crédito bancarias dado que es muy limitada y la Superintendencia de Bancos sólo publica cifras con respecto a saldo de cartera de los emisores independientes Pacificard y Diners Club, sin considerar a las demás instituciones bancarias que también emiten y administran marcas de tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express, Cuota Fácil y Crédito Sí); razón por la cual se recogieron datos estadísticas, censos, y publicaciones de prensa y revistas económicas.

Los resultados obtenidos en la encuesta y análisis teórico, evidencian un desconocimiento sobre el manejo de las tarjetas de crédito, respecto a intereses, costos que generan su mantenimiento y al mismo tiempo hay mucha información relacionada a las recomendaciones para su buen uso, principalmente en revistas o artículos periodísticos de Economía y Finanzas.

Recomendaciones sobre el buen uso y control de las tarjetas de crédito. (Revista caoba)

- 1) Tener un adecuado control de los gastos y pagar las cuentas a tiempo; 2) Limita el número de tarjetas; 3) No gastar mas de lo que ganas, vive de acuerdo tus ingresos; 3) Pagar en efectivo, el usar una tarjeta de crédito es costoso, por lo cual crédito no es la mejor alternativa. Cuando pagas con la tarjeta es fácil perder el control de tus transacciones y acumular deudas; 4) Analiza la tarjeta que te ofrecen, antes de decidirte por una tarjeta infórmate bien sobre sus beneficios, tasa de interés y si la entidad bancaria con la que la tomarás es fiable; 5) Si el crédito con las tarjetas está casi al máximo, evita seguir gastando con esa tarjeta y trata de cancelar los saldos; 6) Si tu banco te contacta para ofrecerte una tarjeta, un préstamo o para aumentar tu crédito, aun cuando tienes deudas, más que una bendición, es un delito. En casos como éste, envíales una carta solicitando que por favor desistan y que no estás interesada en adquirir más deudas. Un banco de confianza es el que te incentiva al ahorro y tiene más restricciones a la hora de pedir un préstamo; 7) Pagar más del mínimo cada mes. ayudará a cancelar la deuda más pronto y a minimizar la tasa de interés; 9) Tratar de ahorrar un 10% de tus ingresos mensuales, utilizando un banco de prestigio que ofrezca la mejor tasa anual de esta manera. Evitaras entrar en deudas para resolver contratiempos.

## BIBLIOGRAFIA

**Asociación de Bancos Privados del Ecuador.** Boletín No. 8 publicado en Marzo del 2011 y Boletín No. 20 en Marzo del 2012.

**Banco Central del Ecuador.** Boletín Estadístico Mensual Dic. 2007, Dic. 2008, Dic. 2009, Dic. 2010 y Dic. 2011.

**Azuero, S.** (1979). *Contratos Bancarios, su significación en América Latina*. Editorial Feleban (Segunda edición). Bogota. 392.

**Diario El Comercio.** 27 de Mayo del 2012. Sección Negocios. *El sobreendeudamiento golpea con más fuerza al sector popular.*

**Diario Hoy.** 6 Mayo 2013. *Los ecuatorianos solo pueden ahorrar \$83 en promedio cada mes.*

Extraído de: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/los-ecuatorianos-solo-pueden-ahorrar-83-en-promedio-cada-mes-segun-el-inec-580356.html>

**Diario El Mercurio.** Septiembre 2011. *El manejo correcto de las tarjetas de crédito.*

Extraído de: <http://www.elmercurio.com.ec/296293-el-manejo-correcto-de-las-tarjetas-de-credito/>

**Diario El Telégrafo.** 6 Mayo 2013. *El mal uso de las tarjetas de crédito afecta a la*

*economía.* Extraído de: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-mal-uso-de-las-tarjetas-de-credito-afecta-a-la-economia.html>

**Diario El Universo.** 4 de Junio del 2012. *Crecimiento económico llevó a que se conceda más crédito.*

**Diario El Universo.** 13 Julio 2012. *Casas comerciales impedidas de emitir tarjetas de*

*crédito.* Extraído de: <http://www.eluniverso.com/2012/07/13/1/1356/casas-comerciales-impedidas-emitir-tarjetas-credito.html>

- Gómez, María** (1998). *Tarjetas bancarias y cajeros automáticos*. Editorial Tecno. Madrid. 391.
- Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos**. Encuestas de Población y Consumo de hogares. (ENEMDU Dic. 2007-2011).
- Kinnear Tomas - Taylor James**. (1995). *Market Research*. Editorial McGraw-Hill, Quinta Edición. Estados Unidos
- Kish, Leslie**. (1995). *Survey Sampling*, Wiley Classics Library.
- Murgillo, Roberto A.** (1985). *Tarjeta de Crédito*. Editorial Astrea. Buenos Aires. 12
- Ortega, Jaime**. (1994). *La Tarjeta de Crédito*. Editorial Edino (Segunda Edición).12 y 50.
- Revista Caoba**. Publicación disponible en: <http://www.caoba.org/eres-esclava-del-banco/>
- Revista de Educación Financiera**. Diciembre 2011. *La cultura del ahorro*. Extraído de: <http://blogeducacionfinanciera.blogspot.com/2009/12/la-cultura-del-ahorro.html>
- Revista América Economía**. Mayo 2010. *El sobreendeudamiento*. Edición No. 53. Guayaquil. 43.
- Sánchez, Juan** (2004). *Nuevas formas contractuales y el incremento del endeudamiento familiar*. Revista de Derecho Bancario y Bursatil. Madrid.
- Sanchis, García & Rinaldi**, (2008). *Análisis sobre: La sostenibilidad de la deuda de los hogares ¿Qué explica la morosidad?*. Extraído de: [http://www.clmeconomia.jccm.es/pdfclm/sanchis\\_12.pdf](http://www.clmeconomia.jccm.es/pdfclm/sanchis_12.pdf)
- Sarmiento, Ricaurte H.** (1973). *La Tarjeta de Crédito, su aspecto jurídico y económico*. Editorial Temis. Bogotá. 159
- Simón, Julio A.** (1990). *Tarjetas de Crédito*. Editorial Abeledo-Perrot. Caracas. 158.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador**. Agosto 2010. Estructuras integradas de datos. Información extraída de la web: [http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs\\_index](http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index)

**Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.** Febrero 2011. Revista financiera del  
Centro de Investigación Tecnológica y Científica publicación del mes de febrero.

## ANEXO A: Encuesta

Universidad San Francisco de Quito  
Maestría en Finanzas y legislación Bancaria

Tesis: Conocimiento y uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil

Encuesta dirigida solo a usuarios de tarjetas de crédito

Objetivo: Identificar el grado de conocimiento, actitud y práctica del manejo de las tarjetas de crédito

Instructivo: Lea detenidamente cada uno de los enunciados y sírvase escribir el número de la alternativa que usted consider correcto o que mejor describa su reacción o respuesta, no olvide que de la veracidad de las respuestas depende el éxito de este estudio. Esta encuesta es anónima

### Simbología

- 5= Muy de Acuerdo MA  
4= De Acuerdo DA  
3= Indiferente I  
2= En Desacuerdo ED  
1= Muy Desacuerdo MD

#### A. Información General

1 Sexo:

Masculino		
Femenino		
20 a 30	31 a 40	41 a más
Noite	Centro	Sur

2 Edad:

3 Domicilio:

#### B. Información Específica

Lea detenidamente cada uno de los ítems y ponga una x en la alternativa correcta según la siguiente escala:

No.	Preguntas	Opciones				
		5 (MA)	4 (DA)	3 (I)	2 (ED)	1 (MD)
4	Cuenta con más de dos tarjetas de crédito					
5	Sólo cuenta con una tarjeta de crédito					
6	Yo solicité la tarjeta de crédito					
7	Le propusieron la entrega de la tarjeta de crédito					
8	Cuando le dieron la tarjeta de crédito le informaron esplicitamente sobre los intereses y costos que generan					
9	Conoce cuanto paga por interes mensual de la tarjeta de crédito					
10	Usa habitualmente la tarjeta de crédito					
11	Preferentemente utiliza las tarjetas de crédito para consumo de ropa y alimentos					
12	Preferentemente usa la tarjeta de crédito para adquirir electrodomésticos					
13	Utiliza las tarjetas de crédito para gastos de salud-enfermedad. Imprevistos					
14	Utiliza indistintamente las tarjetas de crédito para todo tipo de consumo					
15	Considera usted que su conocimiento en manejo de las tarjetas de crédito es amplio y suficiente para el correcto manejo					
		Opciones				
No.	Preguntas	5 (MA)	4 (DA)	3 (I)	2 (ED)	1 (MD)
16	En los últimos 5 años ha recibido información sobre el correcto manejo de la tarjeta de crédito					
17	En los últimos 5 años ha cumplido puntualmente con el pago de las tarjetas de crédito					
18	¿Habitualmente usted utiliza credito diferido para sus consumos con tarjeta de crédito?					
19	¿Usted utiliza el sistema de crédito diferido unicamente cuando no cobran intereses?					
20	En los últimos 5 años ha refinancido el pago de su tarjetas de crédito					
21	Considera necesario que el banco que le otorga la tarjeta de crédito, cuente con un programa sobre el uso y manejo de las tarjetas de C					

## **ANEXO B: Base Legal**

La base legal para el manejo de tarjetas de crédito está determinada por:

Libro 1.- Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

### **Título I.- De la Constitución**

Capitulo V.- Constitución, funcionamiento y las operaciones de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y los departamentos de tarjetas de crédito de las instituciones financieras.

### **Sección I.- Definiciones**

Artículo 1.- Solamente las instituciones financieras y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito pueden actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito. Quienes infrinjan esta disposición serán sancionadas conforme a lo previsto en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (Incluido con resolución No. JB-2012-2225 de 5 de julio del 2012).

Se entenderá como "tarjeta de crédito" el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios.

Es "crédito rotativo" la línea de crédito con condiciones predeterminadas que ofrece la compañía emisora o administradora de tarjetas de crédito o la institución financiera, al tarjetahabiente. Los desembolsos a los establecimientos afiliados se hacen contra la presentación de notas de cargo y constituyen utilización de la línea de crédito.

El "crédito diferido" es un acuerdo entre el emisor o administrador de tarjetas de crédito o de pago y el establecimiento afiliado, mediante el cual el establecimiento acepta el pago diferido de un bien o servicio por parte del tarjetahabiente y descuenta esa cartera con el emisor, que a su vez administra el crédito hasta su cancelación total.

Son "tarjetas de crédito de circulación general" aquellas que pueden ser utilizadas en más de un establecimiento comercial.

NOTA.- Sexto inciso eliminado con resolución No. JB-2012-2225 de 5 de julio del 2012.

Se entiende por "tarjeta de pago o de cargo" aquella en virtud de la cual el tarjetahabiente adquiere algún bien u obtiene algún servicio, sin que a la fecha de su pago pueda acceder a línea de crédito alguna. Al igual que las tarjetas de crédito, pueden ser de circulación general o restringida.

Finalmente, se conoce como "tarjeta de afinidad" la tarjeta de crédito que es de circulación general y que tiene por objeto promover una actividad determinada, mediante la asignación de un beneficio a favor de la entidad con quien mantiene el contrato de afinidad.

El Reglamento en el Art. 8º establece como características:

- Denominación de la empresa que expide la tarjeta de crédito y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta de crédito al que pertenece;
- Numeración codificada de la tarjeta de crédito;
- Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma, en el caso que el titular de la tarjeta sea una persona natural. Cuando el titular de la tarjeta de crédito sea una persona jurídica, deberá constar el nombre del titular y, el nombre y la firma del usuario autorizado para operar la tarjeta de crédito.

- Fecha de vencimiento; e indicación expresa del ámbito geográfico de validez de la tarjeta de crédito, en el país y/o en el exterior, según corresponda. En el caso de no figurar tal indicación se presume, sin admitir prueba en contrario, que tiene validez internacional.