



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y
FINANZAS

**Análisis sobre el consumo de tarjetas de crédito en el sector financiero y la
definición de los perfiles demográficos y conductuales en la ciudad de
Guayaquil, Año 2013**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTORA: Barreiro Moreira, Nadia Loreley

DIRECTOR: Estrella Torres, Rodrigo Enrique, Econ.

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2015

APROBACIÓN DE EL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Economista.

Rodrigo Estrella Torres.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: ***“Análisis sobre el consumo de las tarjetas de crédito en el sector financiero y la definición de los perfiles demográficos y conductuales en la ciudad de Guayaquil, año 2013”*** realizado por Nadia Loreley Barreiro Moreira, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Noviembre de 2014

f).....

Econ. Rodrigo Enrique Estrella Torres

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Barreiro Moreira Nadia Loreley declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: Análisis sobre el consumo de las tarjetas de crédito en el sector financiero y la definición de los perfiles demográficos y conductuales en la ciudad de Guayaquil año 2013, de la titulación de Ingeniero en Banca y Finanzas, siendo el Econ. Rodrigo Estrella Torres director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.....

Barreiro Moreira Nadia Loreley

0915762199

DEDICATORIA

Dedico este trabajo fruto de mi esfuerzo y dedicación en primer lugar a Dios Todopoderoso quien me ha otorgado la vida, a mis padres, ellos me incentivaron y apoyaron para poder culminar esta etapa.

Nadia Loreley Barreiro Moreira

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque en todo tiempo me ha otorgado su guía y fortaleza, a mi familia, por el apoyo para el desarrollo de la tesis, finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra forma colaboraron para la culminación de este trabajo.

Nadia Loreley Barreiro Moreira

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|----------|
| CARATULA..... | i |
| CERTIFICACIÓN..... | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 1 |
| ABSTRACT..... | 2 |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES..... | 5 |
| 1.1 La tarjeta de crédito..... | 6 |
| 1.2 Ventajas del uso de la tarjeta de crédito..... | 7 |
| 1.3 Desventajas de la tarjeta de crédito..... | 7 |
| CAPÍTULO 2. ENTIDADES FINANCIERAS EN ECUADOR QUE OFRECEN TC..... | 9 |
| 2.1 Estructura del sistema financiero nacional..... | 10 |
| 2.2 Tarjetas de crédito en el mercado financiero privado..... | 10 |
| 2.2.1 Banco del Pichincha..... | 10 |
| 2.2.2 Banco de Guayaquil..... | 12 |
| 2.2.3 Banco Bolivariano..... | 14 |
| 2.2.4 Produbanco – Grupo Promérica..... | 15 |
| 2.2.5 Banco Internacional..... | 16 |
| 2.2.6 Banco de Machala..... | 17 |
| 2.2.7 Banco del Austro..... | 18 |
| 2.2.8 Banco Solidario..... | 19 |
| 2.2.9 Banco de Loja..... | 19 |
| 2.2.10 Banco General de Rumiñahui..... | 20 |
| 2.2.11 Pacificard..... | 20 |
| 2.2.12 Diners Club International..... | 22 |
| 2.2.13 Discover..... | 23 |

| | |
|--|-----------|
| CAPÍTULO 3. VOLUMEN DE CRÉDITO EN ENTIDADES FINANCIERAS PRIVADAS DEL ECUADOR..... | 24 |
| 3.1 Estructura del sistema financiero privado..... | 25 |
| 3.2 Volumen de crédito..... | 25 |
| CAPÍTULO 4. ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS CONSUMIDORES DE TARJETAS DE CRÉDITO..... | 30 |
| 4.1 Metodología..... | 31 |
| 4.2 Procedimiento de solicitud de tarjeta de crédito..... | 31 |
| 4.3 Muestra..... | 32 |
| 4.4 Encuestas..... | 34 |
| Conclusiones..... | 44 |
| Recomendaciones..... | 46 |
| Bibliografía..... | 48 |

RESUMEN EJECUTIVO

El endeudamiento sobre las tarjetas de crédito se ha convertido, en los últimos tiempos, en el medio habitual para la adquisición de bienes y servicios, es el desfinanciamiento de las economías familiares por consumos anticipados, impuestos, y altas tasas de retorno.

Las características de este producto en las diferentes entidades financieras en cuanto a categorías de cada tarjeta son similares: Nacional, Internacional, Individual, Corporativa.

El presente trabajo de investigación es importante porque a través del análisis se va a conocer datos específicos en el uso de la tarjeta de crédito, los diferentes tipos de tarjeta que ofrecen las instituciones financieras, el volumen del crédito en el sistema financiero privado en los últimos años, a determinar los factores que influyen en el cliente para la adquisición, aceptación, utilización, de la tarjeta de crédito.

Este análisis va enfocado a la ciudad de Guayaquil, ciudad que tiene un alto porcentaje de usuarios de tarjetas de crédito, y donde se concentra una población bastante voluble en referencia al uso de la misma.

PALABRAS CLAVES: Tarjetahabientes, características, endeudamiento, factores.

ABSTRACT

The borrowing on credit cards has become, in recent times, in the usual way for the acquisition of goods and services, is the underfunding of family economies for early consumption, taxes, and high rates of return.

The features of this product in the various financial institutions in terms of categories of each card are similar: National, International, Individual, Corporate.

This research is important because through the analysis is to know specific data on the use of credit card, different types of cards offered by financial institutions, the volume of credit in the private financial system in recent years, to determine the factors that influence the customer to purchase, acceptance, use, credit card.

This analysis is focused on the city of Guayaquil, a city that has a high percentage of credit card users, and where a very fickle population is concentrated in reference to the use of it.

KEYWORDS: Cardholders, indebtedness, features, factors.

INTRODUCCIÓN

Las tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras son un instrumento a través del cual se pueden adquirir bienes o servicios y pagarlos posteriormente. El empleo de la misma da lugar al cobro mensual por parte de las empresas emisoras, del capital utilizado, de los intereses, seguros, y tarifas que correspondan; para ello se envía al tarjetahabiente un estado de cuenta en el cual se detallan los consumos/débitos realizados durante el periodo, el total a cancelar, el mínimo a abonar, la fecha máxima de pago sin recargos.

Las personas que cuentan con una tarjeta de crédito tienen la facilidad de comprar productos cuyo precio es mayor que su dinero disponible. El consumidor en caso de cumplir puntualmente con los pagos de las cuotas, crea un historial de crédito que en un futuro le otorgará beneficios.

El efectuar compras a crédito en muchos casos significa un gasto mayor que lo que costaría adquirir artículos en efectivo, ya que en el importe del crédito se adiciona el interés por la cantidad prestada. Si la tarjeta no es utilizada con responsabilidad puede ocasionar un sobreendeudamiento, el cual se da cuando el usuario posee una deuda elevada, que no puede solventar con sus ingresos.

El propósito de esta investigación es determinar y analizar las características demográficas y conductuales al momento de realizar consumos con sus tarjetas de crédito los usuarios de la ciudad de Guayaquil, denotando además sus necesidades y sugerencias.

Dentro del marco investigativo se ha dividido el presente trabajo en cuatro capítulos:

En el primer capítulo se menciona sobre las ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito, lo cual es importante conocer para la organización y planificación en el uso del dinero plástico.

En el segundo capítulo se presenta información sobre el mercado de tarjetas de crédito en el Ecuador, las variedades de tarjetas que ofrecen las instituciones financieras, sus afinidades, marcas compartidas y el perfil que debe tener el cliente para la asignación de cada categoría para este producto.

En el tercer capítulo se presenta el volumen de crédito del año 2011 al 2013 que ha tenido el sistema financiero privado, y el volumen de crédito de la cartera de consumo del sistema financiero privado del primer semestre del año 2014.

En el cuarto capítulo se muestra el estudio y análisis de los consumidores, los resultados obtenidos de la investigación realizada por medio de las encuestas efectuadas a clientes de las instituciones financieras. En base a estas encuestas se determinó y analizó las razones principales por la cual se utilizan las tarjetas de crédito, el tipo de financiación que se usa frecuentemente, el promedio de número de tarjetas que maneja el cliente, así como también la percepción que tiene hacia el servicio que brindan las instituciones financieras en los diferentes trámites que realizan de tarjetas de crédito.

Este trabajo finaliza con las conclusiones, recomendaciones efectuadas por la autora en base a la investigación realizada, y con el detalle de la bibliografía utilizada.

Por medio de este estudio, se obtendrá información que permitirá conocer como se encuentra constituido en la actualidad el producto de tarjetas de crédito en las instituciones financieras, y los perfiles que se utilizan para el otorgamiento de este instrumento de crédito, así como también las características demográficas y conductuales en los consumos de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil; de acuerdo a las encuestas realizadas se podría actualizar el conocimiento sobre el comportamiento del usuario y su percepción frente al servicio que brindan las entidades emisoras en este producto financiero. El análisis de esta información puede servir a los interesados para realizar nuevas políticas y procedimientos para el otorgamiento de una tarjeta de crédito, así también el promover una cultura financiera, para que se logre por parte de los consumidores un adecuado manejo de este instrumento de crédito.

1. ASPECTOS GENERALES

1. 1. La tarjeta de crédito

Definición:¹ La tarjeta de crédito es cualquier documento que le permite a su titular o usuario, disponiendo de un crédito del emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, sin perjuicio de las prestaciones adicionales al titular. Consiste en una tarjeta de plástico con una cinta magnética en la que se almacena información del propietario, que puede emplearse como forma de cancelación o como instrumento de crédito. Su uso está sujeto a distintos costos, sea por concepto de tarifas cuando se usa como medio de pago, o de intereses en el caso que dé lugar a una operación de crédito.

Características de la tarjeta de crédito: La tarjeta de crédito es un instrumento de financiación que facilita obtener y diferir los consumos de los usuarios. En el Ecuador operan diferentes tipos tarjetas de crédito que son emitidas por instituciones financieras, estas empresas buscan mantener y aumentar el portafolio de sus tarjetahabientes a través de alianzas con establecimientos afiliados, descuentos, y promociones.

Se adquirió información sobre las principales particularidades de la tarjeta de crédito en el Banco del Pichincha, Banco Bolivariano y Banco Internacional, entre las cuales se menciona las siguientes:

- Tienen cobertura nacional e internacional, de acuerdo al tipo de tarjeta.
- Se obtienen descuentos en establecimientos afiliados.
- El usuario puede elegir entre el pago de contado de su compra, o
- Crédito rotativo en el cual se abona mensualmente el valor mínimo del consumo, y
- Crédito diferido con o sin intereses en el cual se cancela una cuota fija por el plazo seleccionado por el tarjetahabiente.
- Las compras con tarjeta de crédito pueden tener seguros por el valor que se financia.
- Se asigna un cupo de crédito de acuerdo a los ingresos y/o patrimonio del cliente.
- Se puede solicitar tarjetas adicionales para familiares hasta tercer grado de consanguinidad.

De igual forma para conocer sobre las ventajas y desventajas de este instrumento financiero se obtuvo información en el Banco del Pichincha, Banco Bolivariano y Banco Internacional:

¹ www.sbs.gob.ec

1.2. Ventajas del uso de la tarjeta de crédito

El uso responsable de las tarjetas de crédito conlleva beneficios para el usuario, debido a que permite operar los gastos y necesidades de consumo con mayor simplicidad, seguridad y confort.

Entre las principales ventajas en el uso de la tarjeta de crédito tenemos las siguientes:

- Seguridad, al no tener que portar con dinero en efectivo.
- Permiten financiamiento automático para la adquisición de bienes o servicios, de acuerdo al cupo establecido del tarjetahabiente.
- Acceso a promociones, descuentos, sorteos, planes de recompensas, como puntos o millas canjeables, entre otros.
- Se pueden realizar avances en efectivo.
- Se tiene acceso a efectuar compras por internet en sitios web.
- Sirven para solventar emergencias económicas de forma inmediata, tales como viajes imprevistos, hospitalización, etc.
- Otorgan prestigio y credibilidad.
- Cobertura de seguros por accidentes, antirrobo, asistencia médica, pérdida de equipaje.
- Control de los consumos por medio del estado de cuenta de la tarjeta.
- Se obtiene facilidad en la renta de vehículos y reservaciones en hoteles.

1.3. Desventajas de la tarjeta de crédito

Cuando no se proyecta adecuadamente los gastos a realizar con la tarjeta de crédito, se puede llegar a traspasar la capacidad de pago del usuario, posibilitando la compra compulsiva e incurrir en situaciones financieras no deseadas.

Entre las principales desventajas en el uso de la tarjeta de crédito tenemos las siguientes:

- Costos por avances de dinero en efectivo
- Intereses que conlleva los consumos realizados con la tarjeta, especialmente en los créditos diferidos.
- Por pérdida o robo de la tarjeta, se debe realizar trámites de bloqueo, anulación y reposición del plástico, con costos para el tarjetahabiente.
- Posibilidad de robo de datos de la tarjeta de crédito y que se realice fraude con la misma.

- Costos adicionales, tales como cargos por exceder el límite del cupo asignado, por atraso o mora.
- Realizar gastos excesivos, o que sobrepase su nivel de endeudamiento.

2. ENTIDADES FINANCIERAS EN ECUADOR QUE OFRECEN TARJETAS DE CRÉDITO

2.1. Estructura del sistema financiero nacional²

Actualmente el Sistema Financiero Ecuatoriano está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado, y el sector financiero popular y solidario:

- El sector financiero público está compuesto por bancos y corporaciones.
- El sector financiero privado lo componen las entidades de: bancos múltiples y bancos especializados; de servicios financieros; de servicios auxiliares del sistema financiero.
- El sector financiero popular y solidario está compuesto por cooperativas de ahorro y crédito; cajas centrales; entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y, de servicios auxiliares del sistema financiero. También son parte de este sector las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

2.2. Tarjetas de crédito en el mercado financiero privado

De acuerdo a investigación realizada en entidades financieras, el producto de tarjetas de crédito se maneja más en el sector financiero privado, por lo cual es en este sector que se va a enfocar el estudio de este servicio financiero.

En el mercado financiero ecuatoriano privado se ofrecen las siguientes tarjetas: Visa, MasterCard, Diners, American Express.

Se obtuvo información de las siguientes entidades financieras: Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Bolivariano, Produbanco - Grupo Promérica, Internacional, Machala, Banco del Austro, Solidario, Banco de Loja, Banco General Rumiñahui, Pacificard, Diners Club, Discover. (Online).

A continuación se presenta la clasificación, servicios, características; de la gama de tarjetas de crédito que ofrecen las entidades financieras anteriormente mencionadas.

2.2.1. Banco del Pichincha.³

El Banco del Pichincha entre sus numerosas operaciones de activo, ofrece a sus clientes las tarjetas de crédito Visa y MasterCard en sus diferentes categorías, de manera que se va a explicar las características de cada una de ellas:

² www.bce.fin.ec

³ www.tarjetasbancopichincha.com

2.2.1.1. Tarjetas Visa.

- Práctica
- Internacional
- Prestige Lanpass
- Prestige Supermaxi Lanpass
- Platinum Lanpass
- Platinum Supermaxi Lanpass
- Signature Lanpass
- Signature Supermaxi Lanpass
- Infinite Lanpass
- Empresarial
- Corporate

2.2.1.2. Tarjetas MasterCard.

- Black Lanpass
- Platinum Lanpass
- Prestige Lanpass
- Práctica
- Internacional
- Corporate

La tarjeta Práctica es para consumo nacional, para el cubrimiento de necesidades básicas.

La tarjeta Internacional, como su nombre lo indica además de realizar consumos nacionales, se puede usar en otros países, con cupo para consumos más elevado que la tarjeta nacional.

La tarjeta Prestige Lanpass está dirigida para quienes exigen más de sus tarjetas, por su mayor poder de compra y beneficios superiores.

La tarjeta Platinum Lanpass ha sido diseñada para superar las más altas expectativas al usuario, dándole un mayor poder de compra y la máxima flexibilidad para efectuar los pagos.

La tarjeta Signature Lanpass y Black Lanpass son tarjetas creadas para cubrir las más exigentes perspectivas en Ecuador y alrededor del mundo, con la cual el cliente acumulará Kms Lanpass por todas las compras que realice.

La tarjeta Infinite Lanpass considerada la tarjeta más prestigiosa del mundo, está dirigida exclusivamente para viajeros frecuentes que buscan expandir sus relaciones alrededor del mundo.

Las tarjetas con afinidad de Supermaxi, adicionalmente forman parte de la Red de beneficios Supermaxi.

La tarjeta Visa Banco Pichincha Empresarial se define como una herramienta de crédito que se adapta a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas, facilitándoles un mejor control de sus gastos y del financiamiento de los mismos.

Las tarjetas Corporate Visa y MasterCard les permite a las empresas medianas y grandes: rastrear, monitorear, controlar y presupuestar los gastos de sus empleados.

2.2.2. Banco de Guayaquil.⁴

El Banco de Guayaquil entre sus servicios financieros ofrece las tarjetas de crédito: American Express, Visa y Mastercard. A continuación se detallan las categorías y características de dichas tarjetas:

2.2.2.1. Tarjetas marca American Express.

- Mall del Río
- Chevrolet
- Supermaxi
- Lifemiles Platinum
- Claro American Express
- Generation
- Quicentro Shopping Club
- Gold American Express

⁴ www.bancoguayaquil.com

- American Express
- Platinum
- Gold Unlimited
- Unlimited American Express
- The Platinum Unlimited

2.2.2.2. Tarjetas marca Visa.

- Lifemiles Clásica
- Lifemiles Oro
- Lifemiles Platinum
- Visa Clásica
- Visa Oro
- Visa Platinum
- Visa Signature
- Visa Zero
- Visa Tricolor

2.2.2.3. Tarjetas marca MasterCard.

- MasterCard Estándar
- MasterCard Oro
- MasterCard Platinum
- Lifemiles Clásica
- Lifemiles Oro
- Lifemiles Platinum

Las tarjetas Visa y MasterCard Estándar, Lifemiles Clásica, Visa Zero y Visa Tricolor están dirigidas a personas en relación de dependencia, profesionales o independientes / comerciantes de edad mínima 21 años con ingresos mensuales de \$500.

Las tarjetas Visa y MasterCard Oro y Lifemiles Oro están orientadas a personas en relación de dependencia, profesionales o independientes / comerciantes de edad mínima de edad mínima 25 años con ingresos mensuales de \$2.500.

Las tarjetas Visa y MasterCard Platinum, Lifemiles Platinum y Visa Signature están enfocadas a personas en relación de dependencia, profesionales o independientes / comerciantes de edad mínima 30 años con ingresos mensuales de \$5.000.

Con las tarjetas de American Express: Mall del Río, Chevrolet, Claro, Supermaxi, Quicentro Shopping Club, se obtienen beneficios adicionales por consumos en estas empresas.

2.2.3. Banco Bolivariano.⁵

El Banco Bolivariano entre sus productos y servicios ofrece a sus clientes las tarjetas de crédito Bankard: Visa y MasterCard. A continuación se detallan las categorías y características de dichas tarjetas:

2.2.3.1. Tarjetas Bankard Visa.

- Nacional
- Clásica
- Oro
- Plus
- Platinum
- Signature
- Corporativa

2.2.3.2. Tarjetas Bankard Visa de afinidad y de marcas compartidas.

- Bankard Visa Cámara de Comercio de Guayaquil
- Bankard Visa Cámara de Comercio de Quito
- Bankard Visa Umiña Tennis Club
- Bankard Visa Mi Comisariato Ilimitada
- Bankard Visa De Prati
- Bankard Visa Directv

2.2.3.3. Tarjetas Bankard MasterCard.

- Bankard MasterCard Clásica
- Bankard MasterCard Oro
- Bankard MasterCard Plus
- Bankard MasterCard Mi Comisariato Ilimitada

⁵ www.bolivariano.com.ec

- Las tarjetas Bankard Visa y MasterCard del Banco Bolivariano d

e acuerdo a su categoría presentan cobertura nacional e internacional, para su aplicación las personas deben contar con una edad mínima de 21 años y con ingresos fijos, se evalúa la asignación de la categoría de la tarjeta de acuerdo al nivel de ingresos del solicitante.

Con las tarjetas Bankard de afinidad y marcas compartidas se obtienen beneficios adicionales en los consumos y/o pagos en las empresas con las que se comparte la marca.

2.2.4. Produbanco - Grupo Promérica.⁶

Produbanco - Grupo Promérica pone a disposición de sus clientes las tarjetas de crédito Visa y MasterCard, en sus diferentes categorías, a continuación se menciona detalle y características de cada una de ellas:

2.2.4.1. Tarjetas Visa.

- Visa Internacional
- Visa Gold
- Visa Platinum
- Visa Signature

2.2.4.2. Tarjetas MasterCard.

- MasterCard Internacional
- MasterCard Gold
- MasterCard Supermaxi Internacional
- MasterCard Supermaxi Gold
- MasterCard Platinum
- MasterCard Black
- MasterCard Movistar

Para acceder a las tarjetas de crédito Visa y MasterCard Internacional y MasterCard Movistar se debe tener ingresos fijos mínimos de \$500, con un patrimonio de \$5.000, el cupo que se le otorga a la tarjeta varía entre \$500 a \$3.000 dependiendo de los ingresos del solicitante.

⁶ www.produbanco.com/gfpnet/

Para obtener las tarjetas de crédito Visa y MasterCard Gold se debe tener ingresos fijos mínimos de \$1.600, con un patrimonio de \$15.000, el cupo que se le otorga a la tarjeta se encuentra entre \$2.000 a \$8.000 dependiendo de los ingresos del solicitante.

Para poder solicitar a las tarjetas de crédito Visa y MasterCard Platinum se debe tener ingresos fijos mínimos de \$4.000, con un patrimonio de \$50.000, el cupo que se le otorga a la tarjeta está entre \$5,000 a \$12.000 dependiendo de los ingresos del solicitante.

Para adquirir las tarjetas de crédito Visa Signature y MasterCard Black se debe tener ingresos fijos mínimos de \$5.000, con un patrimonio de \$50.000, el cupo que se le otorga a la tarjeta varía entre \$8,000 a \$30.000 dependiendo de los ingresos del solicitante.

Las afinidades y/o marcas compartidas en las tarjetas de Supermaxi y Movistar representan beneficios adicionales cuando se realiza consumo y/o pago con la tarjeta en estas empresas.

2.2.5. Banco Internacional.⁷

El Banco Internacional entre sus varios productos y servicios del activo, tiene la siguiente gama de tarjetas de crédito Visa y MasterCard que ofrece a sus clientes:

2.2.5.1. Tarjetas Visa.

- Visa Classic
- Visa Gold
- Visa Platinum
- Visa Signature

2.2.5.2. Tarjetas MasterCard.

- MasterCard Estándar
- MasterCard Gold
- MasterCard Platinum
- MasterCard Black

Uno de los beneficios con costo que se obtienen con las tarjetas de crédito Visa y MasterCard es que se pueden realizar avances en efectivo: con la tarjeta Visa y MasterCard

⁷ www.bancointernacional.com.ec

Gold hasta \$4.000, con las tarjetas Platinum hasta \$6.000, con Visa Signature y MasterCard Black hasta \$10.000, y con las tarjetas Visa Clasic y MasterCard Estándar hasta \$1,500. Como beneficios sin costo se tiene la acumulación de intermillas, aceptación en comercios a nivel nacional e internacional, entre otros.

2.2.6. Banco de Machala.⁸

El Banco de Machala entre sus operaciones de activo, tiene diseñado los siguientes tipos de tarjetas de crédito para satisfacer las necesidades del consumidor:

2.2.6.1. Tarjetas de crédito Visa.

- Nacional
- Internacional o Clásica
- Oro
- Platinum
- Infinite
- Visa Empresarial

2.2.6.2. Tarjetas de Crédito Visa con Afinidad o Marcas compartidas.

- Visa Banco de Machala Ecomundo_Ecotec
- Visa Banco de Machala Mi Comisariato Ilimitada
- Visa Banco de Machala Espíritu Santo

2.2.6.3. Tarjetas de Crédito MasterCard.

- MasterCard Gold
- MasterCard Platinum
- MasterCard Black

La tarjeta Visa Nacional es admitida en los comercios y establecimientos donde se encuentre el logo de Visa en todo el Ecuador. Se puede realizar consumos, utilizar el pago diferido o realizar avances en efectivo. El solicitante debe tener ingresos fijos con un tiempo mínimo del trabajo actual de un año un mes.

⁸ www.bancomachala.com

La tarjeta Visa Internacional o Clásica es ampliamente aceptada alrededor del mundo, goza de reconocimiento internacional como la mejor manera de pagar en un gran número de tiendas, supermercados, hoteles, agencias de viaje y comercios.

Las tarjetas de crédito Visa y MasterCard Oro ofrece beneficios especiales de alto valor agregado como seguro contra accidentes de viaje y seguro de autos rentados, servicios de asistencia en viajes y otros beneficios que ofrecen al tarjetahabiente un mayor grado de seguridad y tranquilidad al viajar.

Las tarjetas Visa y MasterCard Platinum es exclusiva para el cliente del alto Patrimonio, ofrece beneficios superiores como seguro de accidentes en viajes, seguro médico para emergencias, seguro de alquiler de automóviles y asistencia en viajes, además de una gran variedad de servicios opcionales disponibles para el cliente Visa, incluyendo el programa de premios de Visa.

Las tarjetas Visa Infinite y MasterCard Black brinda beneficios exclusivos especialmente diseñados para el grupo de clientes “Infinite” , tales como: Puntos de bienvenida de 10.000 puntos, seguro de accidentes de viajes internacionales, servicio Priority Pass para acceso a más de 600 salas VIP de aeropuertos del mundo, entre otros.

2.2.7. Banco del Austro.⁹

El Banco del Austro entre sus productos y servicios del activo ofrece los siguientes tipos de tarjetas Visa y Mastercard, diseñadas para satisfacer las necesidades de sus clientes:

2.2.7.1. Tarjetas de Crédito Visa.

- Internacional
- Oro
- Platinum
- Signature
- Commercial Card

2.2.7.2. Tarjetas de Crédito MasterCard.

- Internacional Transparente
- Oro Transparente

⁹ www.bancodelaustro.com/tarjetas/

- Platinum
- Black
- Business

La tarjeta Visa Internacional Banco del Austro está diseñada para personas naturales con el propósito de satisfacer las necesidades del viajero no frecuente.

La tarjeta Visa y MasterCard Platinum Banco del Austro está destinada para personas de un segmento de ingresos alto, que demandan servicios y beneficios exclusivos, siendo además viajeros frecuentes.

La tarjeta Visa Signature Banco del Austro está orientada para personas naturales del más alto nivel de ingresos, que son viajeros frecuentes de clase ejecutiva y de negocios, que demandan los servicios y beneficios totalmente diferenciados.

La tarjeta Visa Commercial Card es un moderno sistema de pago que permite a los intermediarios, sean estos distribuidores, mayoristas o minoristas, mantener una línea de crédito permanente a través de una tarjeta Visa.

2.2.8. Banco Solidario.¹⁰

El Banco Solidario dentro sus productos del activo que ofrece a sus clientes, cuenta con la tarjeta de crédito Cuota fácil, la misma que adquirió al fusionarse con el UniBanco, se integraron en una sola entidad, tras la aprobación de la Superintendencia de Bancos, mediante resolución No. 040 de enero de 2013.

La tarjeta de crédito Cuota fácil es la primera tarjeta de crédito 100% ecuatoriana, la misma cuenta con más de 19.000 establecimientos afiliados en el país. El cliente puede diferir sus consumos corrientes con la modalidad de pago mínimo, que difiere los consumos corrientes del período a un plazo de 12 meses.

Para acceder a esta tarjeta de crédito los solicitantes deben ser personas naturales de 25 a 65 años, con ingresos equivalentes al salario básico vigente, con una estabilidad laboral mínima de 12 meses.

2.2.9. Banco de Loja.¹¹

¹⁰ www.banco-solidario.com

El Banco de Loja entre sus varios servicios y productos del activo, tiene la tarjeta de crédito Visa, la misma que tiene las categorías de Visa Nacional, Visa Internacional y Visa Oro. Está destinada para compras, viajes y diversión, cuenta con más de 15.000 establecimientos afiliados a nivel nacional y en más de 29 millones de establecimientos en todo el mundo.

Para solicitar la tarjeta Visa Banco de Loja se debe contar con una estabilidad laboral de un año, ingresos fijos, debe presentar garante, referencia bancaria, entre otros.

2.2.10. BGR - Banco General Rumiñahui.¹²

El Banco General Rumiñahui dentro de sus operaciones del activo, ofrece la tarjeta de crédito Visa, que tiene las categorías de Visa Nacional, Visa Clásica y Visa Gold.

Para solicitar la tarjeta de crédito Visa BGR se debe tener ingresos fijos, mecanizado del IESS del mes anterior, estabilidad laboral, respaldo patrimonial en caso de requerirlo, entre otros.

2.2.11. Pacificard.¹³

Pacificard del Banco del Pacífico, ofrece a sus clientes las tarjetas de crédito Visa y MasterCard, las cuales tienen las siguientes categorías y características:

2.2.11.1. Tarjetas de Crédito Visa.

- Visa Mi Comisariato
- Visa Nacional Cash
- Visa para Ti
- Visa Mileage Plus
- Visa Clásica
- Visa Oro
- Visa Platinum
- Visa Infinite
- Visa Corporativa
- Visa Afinidad y Marcas

¹¹ www.bancodeloja.fin.ec

¹² wwwp2.bgr.com.ec

¹³ www.pacificard.com.ec

2.2.11.2. Tarjetas de Crédito MasterCard.

- MasterCard Clásica
- MasterCard Gold
- MasterCard Platinum
- MasterCard Black
- MasterCard P-Smart
- MasterCard para Ti
- MasterCard para Ti plus
- MasterCard Mileage Plus
- MasterCard Business Card
- MasterCard Garantizada (Clásica)
- MasterCard Aldeas S.O.S.
- MasterCard Cinemark (Clásica)
- MasterCard Monte Sinaí
- MasterCard de Afinidad y Marcas Compartidas.

Para obtener las tarjetas MasterCard P-Smart, MasterCard Aldeas S.O.S., MasterCard Cinemark (Clásica), MasterCard Monte Sinaí, Visa y MasterCard Clásica y Visa y MasterCard Internacional Mi Comisariato el solicitante debe tener ingresos mensuales mínimos de \$700, con un patrimonio de \$5.000, edad de 20 años, para personas en relación de dependencia. Para profesionales o independientes se debe tener ingresos mensuales de \$1.200, con un patrimonio de \$15,000, edad mínima de 23 años.

Para requerir la tarjeta Visa Nacional Cash, para personas en relación de dependencia y profesionales se debe tener ingresos mensuales mínimos de \$300, edad mínima de 20 años.

Para las tarjetas Visa Oro, Visa y MasterCard Gold Mi Comisariato, Visa Mileage Plus Oro, MasterCard Mileage Plus Gold y MasterCard Gold se requiere contar con ingresos mensuales de \$1.000, patrimonio de 15.000, edad mínima de 21 años, para personas en relación de dependencia. Para profesionales o independientes se debe tener ingresos mensuales de \$2.000, patrimonio de \$30.000, edad mínima de 23 años.

Para las tarjetas Visa y MasterCard Platinum y Visa y MasterCard Mileage Plus Platinum se necesita ingresos mensuales de \$2.000 con patrimonio de \$50.000, edad mínima de 23 años, para personas en relación de dependencia. Para profesionales o independientes se

debe tener ingresos mensuales de \$3.500 con patrimonio de \$100.000, edad mínima de 25 años.

Para acceder a las tarjetas Visa Infinite y MasterCard Black se requiere ingresos mensuales de \$5.000 con un patrimonio de \$80.000, edad mínima de 30 años para personas en relación de dependencia. Para independientes y profesionales se necesita ingresos mensuales de \$6.500 con patrimonio de \$100.000, edad mínima 30 años.

Las tarjetas de crédito Visa Corporativa y MasterCard Business Card están diseñadas especialmente para respaldar y distinguir a los ejecutivos de empresas, a quienes se les ofrece una línea de crédito con los más variados planes de financiamiento, en diferido o crédito de consumo, los que se pueden cancelar al contado y sin intereses. Para solicitar esta tarjeta la Compañía y el representante legal deben estar en la central de riesgo con calificación "A", mínimo 3 años de constituida la empresa, antigüedad en cuenta 2 años y saldos promedio de 4 cifras bajas.

2.2.12. Diners Club International.¹⁴

Diners Club International se define como una tarjeta sin cupo preestablecido de gastos, que sirve para realizar consumos en más de 31.000 establecimientos a nivel nacional y más de 4,000.000 de establecimientos alrededor del mundo, se podrá disfrutar de ventajas y servicios al momento de la compra.

Para poder aplicar a la tarjeta Diners Club se necesita tener ingresos fijos, copia de matrícula de vehículo actualizada, copia de recibo de pago de impuestos prediales, entre otros, para persona natural con relación de dependencia. Para persona natural con negocio propio se requiere copia de Ruc y patente municipal, en caso de actividades de libre ejercicio profesional o actividad particular, declaración de impuesto a la renta, entre otros. Para jóvenes profesionales se necesita copia del título universitario, en caso de que el socio principal tenga menos de 30 años de edad, copia de matrícula de vehículo, entre otros.

La tarjeta Diners Club Corporativa Nacional es una herramienta que permite optimizar y mejorar la administración de los gastos financieros de una empresa, en una sola cuenta. Entre los beneficios de la misma tenemos que es una tarjeta sin cupo preestablecido de gastos, la empresa recibe 4 tipos de estados de cuenta diseñados para llevar un control claro y preciso de los consumos de la empresa, no tiene costos por servicios, entre otros.

¹⁴ www.dinersclub.com.ec

Para aplicar a esta tarjeta se debe presentar escritura de constitución, inscrita en el Registro Mercantil, nombramiento o poder del representante legal que suscribe el contrato de afiliación, nómina de accionistas, certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal, estados financieros, entre otros.

2.2.13. Discover.¹⁵

Discover Card cuenta con una excelente aceptación en más de 31.000 establecimientos afiliados en la red de Diners Club a nivel nacional y cuenta con cobertura en millones de establecimientos a nivel internacional. Al pagar con Discover se acumulan una parte del dinero de los consumos del tarjetahabiente, es decir devuelve al cliente automáticamente el 1% de las compras realizadas.

Adicionalmente Discover cuenta con la tarjeta Discover Me, la misma que está diseñada para jóvenes entre 18 y 25 años que quieren empezar a disfrutar de los beneficios que Discover Cash back ofrece.

¹⁵ www.discover.ec

3. VOLUMEN DE CRÉDITO EN ENTIDADES FINANCIERAS PRIVADAS DEL ECUADOR

3.1. Estructura del sistema financiero privado

Hasta el mes de septiembre del 2014 el sistema financiero privado estaba conformado por 39 entidades financieras:

Tabla 1. Número de IFI'S del Sistema Financiero Privado

| | |
|------------------------|----|
| BANCOS | 24 |
| MUTUALISTAS | 4 |
| SOCIEDADES FINANCIERAS | 9 |
| TARJETAS DE CRÉDITO | 2 |

Elaboración: La autora

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBS)

3.2. Volumen de crédito

A continuación se presenta el volumen de crédito en entidades financieras privadas del Ecuador en los últimos años, en base información obtenida de la página web de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBS).¹⁶

3.2.1. Volumen de crédito en los años 2011, 2012, 2013.

Del periodo 2011 al 2013 el volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado tuvo la siguiente evolución:

Tabla 2. Volumen de Crédito en Millones USD (2011-2012-2013)

| Contenido | Año 2011 | Año 2012 | Año 2013 |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Volumen de Crédito en Millones USD | 17,343.5 | 20,859.1 | 24,073.4 |
| Variación anual | - | 20.3% | 15.4% |
| Número de operaciones | 2,340,746 | 2,580,972 | 2,757,999 |
| Variación anual | - | 10.3% | 6.9% |

Elaboración: La autora

Fuente: Superintendencia de Bancos (SBS)

¹⁶ www.sbs.gob.ec

De acuerdo a las cifras presentadas en la tabla 3.2 se evidencia un importante crecimiento del volumen de crédito en el sistema financiero privado entre los años 2011 y 2013: del periodo 2011 al 2012 se refleja un aumento de USD 3,515.6 millones (20.3%) en los créditos totales otorgados, con un crecimiento en sus operaciones de 240,226 (10.3%). Así mismo del año 2012 al 2013 el crédito se incrementó en USD 3,214.2 millones (15.4%), con un aumento en sus operaciones de 177,027 (6.9%).

Por Tipo de crédito:

Los préstamos concedidos en las entidades del sistema financiero privado (2011 al 2013) se ubicaron en cinco tipos de crédito: comercial, consumo, vivienda, microcrédito y educativo. Se presenta concepto de cada uno de ellos en base a información tomada de la Normativa General para la aplicación de la ley de instituciones del sistema financiero, publicado en la página web de la Superintendencia de Bancos del Ecuador:

- **Comercial:** Créditos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos retributivos, directamente relacionados con la actividad financiada.
- **Consumo:** Créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor.
- **Vivienda:** Créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria.
- **Microcréditos:** En esta categoría están todos los créditos no superiores a ciento cincuenta remuneraciones básicas unificadas concedidos a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a US\$ 100,000.00.
- **Educativo:** Este tipo de crédito está destinado a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación de los ecuatorianos.

En la siguiente tabla se expone las cifras de los créditos otorgados en las instituciones financieras privadas del año 2011 al año 2013, clasificados por tipo de crédito, con su variación anual:

Tabla 3. Volumen de Crédito por Tipo de Crédito en Millones USD

| Tipo de crédito | 2011 | 2012 | 2013 | Variación del año 2011 al 2012 | Variación del año 2012 al 2013 |
|-----------------|----------|----------|----------|--------------------------------|--------------------------------|
| Comercial | 12,724.2 | 15,157.6 | 17,958.9 | 19.1% | 18.5% |
| Consumo | 2,527.0 | 3,331.3 | 3,950.3 | 31.8% | 18.6% |
| Educativo | - | 1.4 | 2.5 | - | 82.8% |
| Microcrédito | 1,500.6 | 1,739.9 | 1,614.2 | 16.0% | -7.2% |
| Vivienda | 591.7 | 629.0 | 547.4 | 6.3% | -13.0% |

Elaboración: La autora

Fuente: Superintendencia de Bancos (SBS)

El número de operaciones con su correspondiente variación anual por tipo de crédito se detalla en la tabla 3.4:

Tabla 4. Número de Operaciones por Tipo de Crédito – Variación anual

| Tipo de crédito | 2011 | 2012 | 2013 | Variación del año 2011 al 2012 | Variación del año 2012 al 2013 |
|-----------------|---------|-----------|-----------|--------------------------------|--------------------------------|
| Comercial | 633,140 | 587,704 | 622,176 | -7.2% | 5.9% |
| Consumo | 999,012 | 1,223,600 | 1,468,910 | 22.5% | 20.0% |
| Educativo | - | 102 | 267 | - | 161.8% |
| Microcrédito | 695,180 | 756,442 | 655,816 | 8.8% | -13.3% |
| Vivienda | 13,414 | 13,124 | 10,830 | -2.2% | -17.5% |

Elaboración: La autora

Fuente: Superintendencia de Bancos (SBS)

Se puede interpretar en base a la tabla 3.3 que el mayor monto otorgado se presenta en los créditos comerciales, esto es debido al destino de los mismos, estos representan el 74.6%

del total de préstamos otorgados en el año 2013, seguidos de los créditos de consumo con un 16.4%, y con porcentajes menores al 8% el microcrédito, crédito vivienda y educativo respectivamente. Sin embargo el mayor número de operaciones se registra en el préstamo de consumo que registra un total de 1, 468,910 créditos concedidos, al año 2013, tal como se puede apreciar en la tabla 3.4.

Con respecto a la variación entre los periodos 2011 al 2013, la cartera de consumo tuvo un importante aumento con un 50.4% de variación; la cartera comercial tuvo un incremento de los montos otorgados del 37.6%; el crédito de vivienda y microcréditos del año 2011 al 2012 aumentaron en un 6.3% y 16% respectivamente y disminuyeron en un 13% y 7.2% del año 2012 al 2013; los préstamos educativos se incrementaron en un 82.8% entre del periodo 2012 al 2013.

3.2.2. Volumen de crédito de consumo de Enero a Junio de 2014.

De acuerdo al reporte de volumen de crédito de la SBS, durante el mes de junio de 2014, el total de crédito concedido por las instituciones financieras privadas fue de USD 2,017.3 millones, con un registro de 215,907 operaciones; mientras que la cartera de consumo se ubicó en USD 340.3 millones, con un total de 112,994 operaciones registradas.

En el primer semestre del año 2014 el volumen de crédito de consumo otorgado por el sistema financiero privado registra las siguientes variaciones mensuales:

**Tabla 5. Volumen de Crédito de Consumo
Enero a Junio de 2014**

| Mes | Monto Otorgado (Millones USD) | Número de Operaciones | Variación mensual por monto otorgado | Variación mensual por número de operaciones |
|---------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|---|
| Enero | 278.9 | 118,066 | - | - |
| Febrero | 298.6 | 116,919 | 7.1% | -1.0% |
| Marzo | 277.0 | 98,985 | -7.2% | -15.3% |
| Abril | 293.5 | 105,555 | 5.9% | 6.6% |
| Mayo | 299.5 | 111,379 | 2.1% | 5.5% |
| Junio | 340.3 | 112,994 | 13.6% | 1.5% |

Elaboración: La autora

Fuente: Superintendencia de Bancos (SBS)

Como se puede observar en la tabla 3.5 entre el mes de enero y febrero de 2014 el volumen de crédito de consumo tuvo una variación de 7.1% con una disminución en su número de operaciones del 1%; del mes de febrero a marzo de 2014 la cartera de consumo tuvo un decrecimiento del -7.2%; y entre los meses de abril a junio el crédito de consumo presenta un incremento total del 21.6%. De igual manera el número de operaciones entre enero y marzo de 2014 presentó una disminución de un – 16.3%, pero entre los meses de abril a junio de 2014 tuvo un crecimiento total de 13.6%.

Entre los aumentos y disminuciones del volumen de crédito en los meses de enero a junio de 2014 la cartera de consumo presentó un crecimiento promedio del 4.3%, con una disminución promedio en el registro de sus operaciones del -0.5%.

4. ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LOS CONSUMIDORES – TARJETAS DE CRÉDITO

4.1. Metodología

La metodología que se aplica a este estudio y análisis es el método científico. Así mismo se presenta el análisis descriptivo de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas realizadas a clientes que utilizan tarjetas de crédito de entidades financieras. Para el levantamiento de la información se utilizó la técnica documental y de encuestas.

4.2. Procedimiento de solicitud de tarjeta de crédito

El procedimiento de solicitud de tarjetas de crédito y los requisitos básicos para el otorgamiento de la misma son similares en las instituciones financieras. Se realizó levantamiento de información sobre el mismo en el Banco Bolivariano y Banco de Guayaquil:

1. El procedimiento para otorgar una tarjeta de crédito se iniciará con la presentación de la solicitud del peticionario, documento en que este hará constar el tipo de tarjeta de crédito que necesita y los demás datos referenciales de importancia según el formulario previsto por la institución para el efecto, se deberá adjuntos los documentos requeridos por la entidad financiera.
2. La solicitud, firmada por el peticionario del crédito, es requisito fundamental e imprescindible para su otorgamiento.
3. La información prevista en el formulario será recibida completada y verificada personalmente por los funcionarios que designe la entidad financiera.
4. La solicitud, una vez verificados los datos en ella consignados, pasa al funcionario u órgano de crédito correspondiente para que la apruebe o la niegue.
5. La solicitud en caso de ser aprobada se archivara bajo la responsabilidad del departamento respectivo como soporte del otorgamiento de la tarjeta de crédito, con su respectiva documentación.

4.2.1. Requisitos básicos para el otorgamiento del crédito.

Documentos de identidad.- Con ellos podemos identificar al cliente solicitante del crédito (cédula de identidad, pasaporte, RUC).

Documentos de Ubicación.- Para registrar el lugar en donde se puede localizar al futuro cliente, puede ser domicilio o lugar de trabajo (planillas de servicios básicos).

Documentos de Ingresos.- Permite verificar los ingresos mensuales sobre los cuales los solicitantes de crédito podrán disponer para el pago de su cuota periódica (Certificado de ingresos, roles de pago, recibos por honorarios, declaraciones tributarias mensuales).

Documentos de Patrimonio.- Para sustentar la propiedad sobre inmuebles y/o vehículos (Registro de propiedad, matrícula de vehículo).

Otros documentos referenciales.- Estados de cuentas de tarjetas de crédito, de cuentas corrientes y ahorros.

Clases de clientes:

Personas Naturales.- Trabajadores dependientes o independientes, profesionales independientes.

Personas Jurídicas.- Instituciones, empresas.

Dentro de los perfiles que podemos encontrar hay diferentes requisitos para cada institución financiera, pero siempre cumple con un mínimo para poder otorgar una tarjeta de crédito, tales como:

- Ingresos fijos
- Edad: mínima de 21 años
- Estabilidad laboral: mínima de 1 año
- Cuenta de ahorros o corriente de más de 6 meses
- Nacionalidad: ecuatoriana
- Extranjeros: debe de aplicar con garante o póliza
- RUC, en caso de que aplique

4.3. Muestra

Para el caso de la presente investigación se tomó el promedio del número de clientes de consumo (por operaciones, de 4 entidades, de dos meses) del sistema financiero privado en la ciudad de Guayaquil.

Para la determinación del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ \times N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población Total = 5000

P- Q = Constantes de variación (0.25)

E = Error máximo admisible (0.05)

K = Constante de acuerdo a nivel de confianza de 99% (2.58)

Cálculo del tamaño de la muestra:

Número de clientes: 5000

$$n = \frac{(0,25 \times 0,25)(5000)}{\frac{0,05^2}{2,58^2} (5000 - 1) + (0,25 \times 0,25)}$$

$$n = \frac{(0,0625)(5000)}{\frac{0,0025}{6,6564} (4999) + (0,0625)}$$

$$n = \frac{312}{0,00038(4999) + (0,0625)}$$

$$n = \frac{312}{2}$$

$$n = 156$$

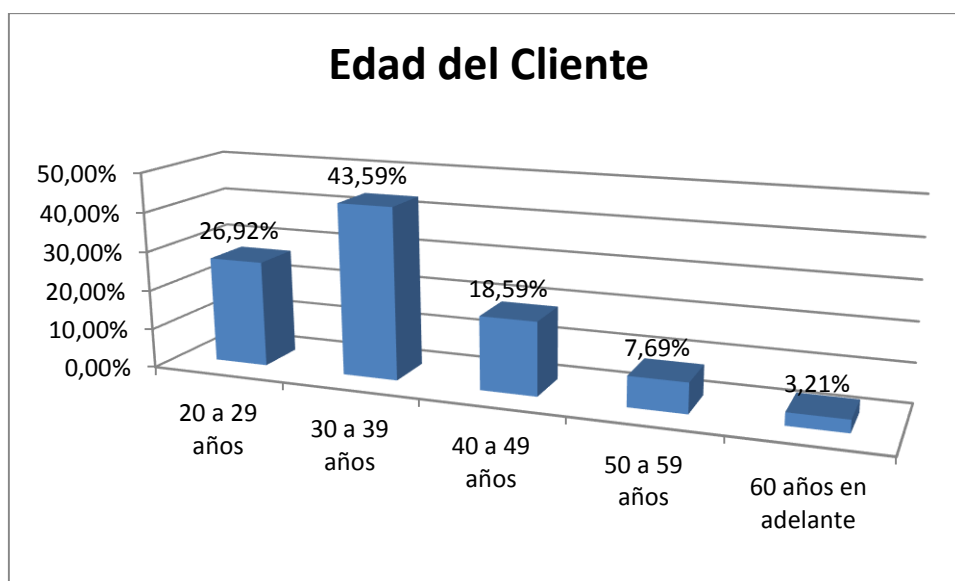
4.4. Encuestas

A continuación se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a clientes que utilizan los servicios de una tarjeta de crédito, para conocer el nivel de servicio que brindan las entidades financieras, así como las razones principales por las que el cliente utiliza la tarjeta de crédito y la frecuencia de su uso.

La autora de este trabajo de investigación ha realizado 156 encuestas a clientes de entidades financieras (Banco de Guayaquil, Banco Internacional, Banco de Macha, Banco Bolivariano), en la ciudad de Guayaquil, en el sector bancario, ubicado en el centro de la ciudad, cuyo análisis se presenta a continuación:

Edad del Cliente

Gráfico 1



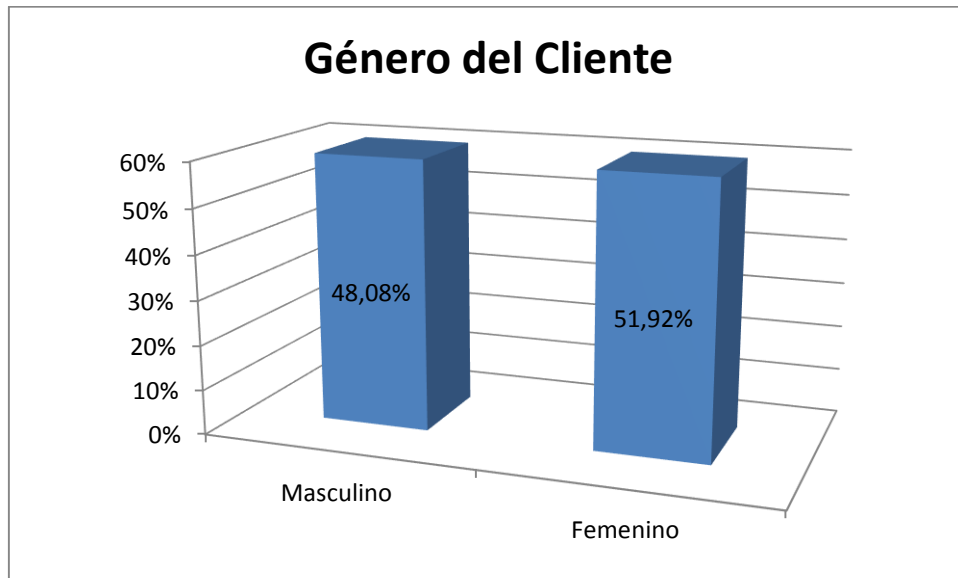
Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

Como se aprecia en el gráfico anterior de las 156 encuestas realizadas el porcentaje más alto del 43.59% es para la población entre 30 y 39 años y el mínimo de 3.21% corresponde a la población de 60 años en adelante, lo que implica que este segmento de mercado es el menos percibido en la colocación de tarjetas de crédito.

Género del Cliente

Gráfico 2



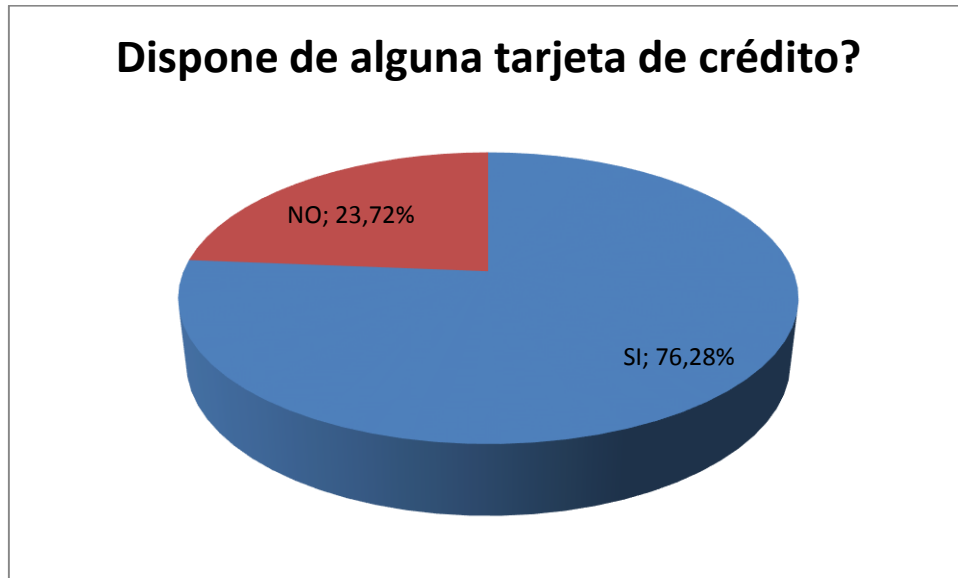
Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

En el gráfico 4.1.2 se aprecia que el mayor porcentaje de clientes son del sexo femenino, la diferencia no es significativa, pero con el 3.84% el sexo femenino supera al masculino y se podría realizar un análisis importante por parte de las entidades financieras sobre ello.

Pregunta 1: ¿Dispone de alguna tarjeta de crédito?

Gráfico 3



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

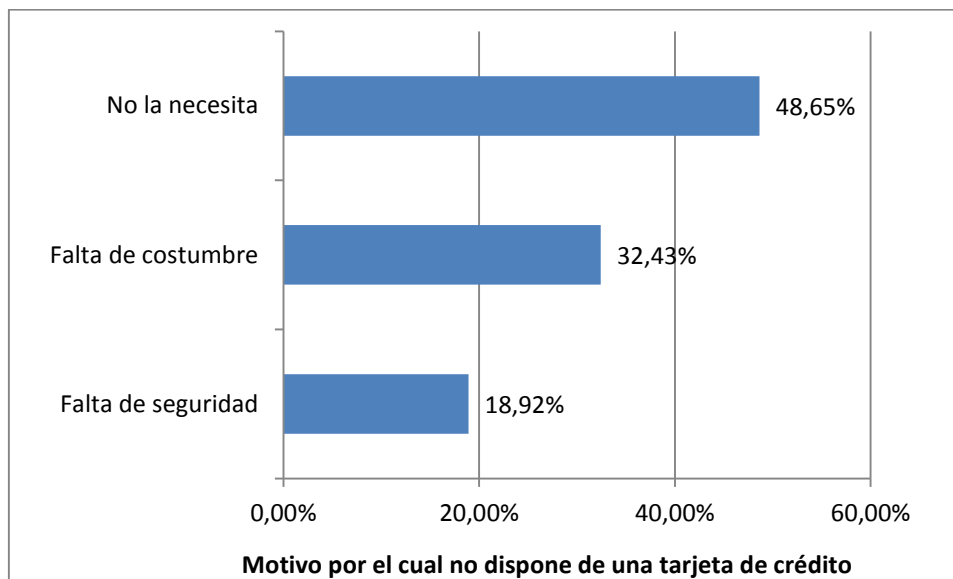
De las 156 personas encuestadas en las entidades financieras, 119 clientes, es decir el 76.28% mencionó que si tenían tarjetas de crédito, y el 23.72% indicó que no disponía de la misma, como se expone en el gráfico 4.1.3. Esta muestra nos indica que hay un alto porcentaje de personas que utilizan este producto financiero.

Pregunta 2: En caso negativo, ¿Cuál es el motivo?

- A.** Falta de seguridad
- B.** Falta de costumbre
- C.** No la necesita

De las 37 personas que no disponían de tarjeta de crédito se comentan los resultados de los motivos por los que no disponen de las mismas:

Gráfico 4



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

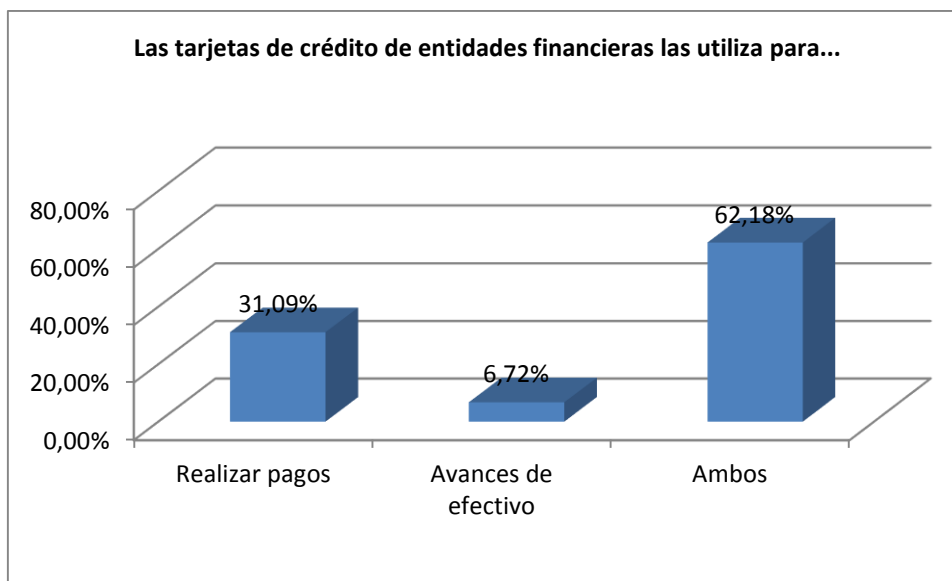
De las 37 personas que indicaron que no disponían de tarjetas de crédito el 48.65% respondieron que no la necesitan, el 32.43% y el 18.92% indicaron que era por falta de costumbre y por falta de seguridad respectivamente. Este resultado nos muestra que hace falta que se proyecte mayor conocimiento y confianza en el uso de este servicio financiero.

Pregunta 3: En caso de tener tarjetas de entidades financieras las utiliza para:

- A.** Realizar pagos
- B.** Avances de efectivo
- C.** Ambos

Muestra de 119 personas las cuales indicaron que si disponían de tarjetas de crédito.

Gráfico 5



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

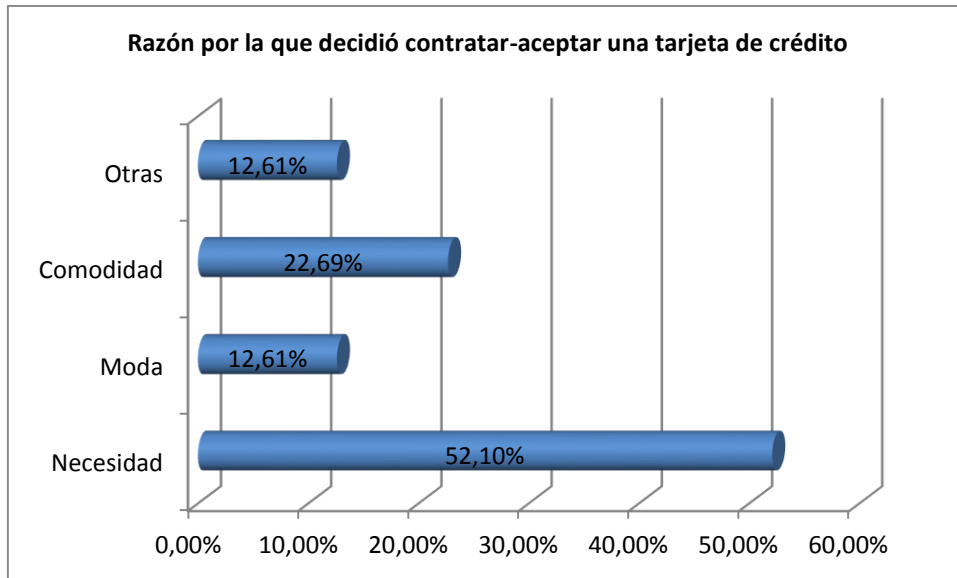
De las 119 personas que respondieron que si disponían de este producto, 74 personas, es decir el 62.18% indicaron que utilizaban las mismas para realizar pagos y avances de efectivo, 37 clientes, que corresponde al 31.09% solo para realizar pagos y el 6.72% mencionó que usaban la tarjeta para realizar avances de efectivo. En su mayoría los clientes bancarios utilizan ambos servicios, con el fin de obtener bienes y dinero en efectivo automáticamente.

Pregunta 4: ¿Cuál fue la razón por la que decidió contratar – aceptar una tarjeta de crédito?

- A. Necesidad
- B. Moda
- C. Comodidad
- D. Otras

Muestra de 119 personas las cuales indicaron que si disponían de tarjetas de crédito.

Gráfico 6



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

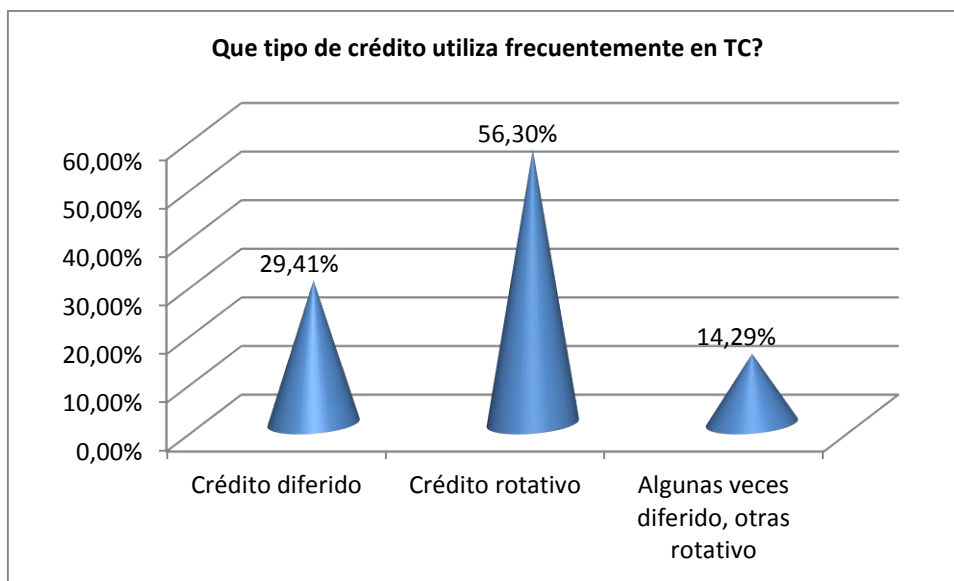
De las 119 personas encuestadas que cuentan con tarjetas de crédito el 52.10% indicaron que las habían contratado – aceptado por necesidad, el 22.69% lo hizo por comodidad, el 12.61% por moda y otro 12.61% por otras razones, como se observa en el gráfico 4.1.6. De estos resultados se puede deducir que la mayoría de los clientes encuestados utilizan sus tarjetas por necesidad, por facilidades que ofrecen las tarjetas en el pago de consumos varios, por falta de presupuesto para la obtención de bienes o servicios y avances de efectivo.

Pregunta 5: ¿Cuándo realiza consumos con su tarjeta de crédito, que tipo de crédito utiliza frecuentemente?

- A. Crédito diferido
- B. Crédito rotativo
- C. Algunas veces diferido, otras rotativo

Muestra de 119 personas las cuales indicaron que si disponían de tarjetas de crédito:

Gráfico 7



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

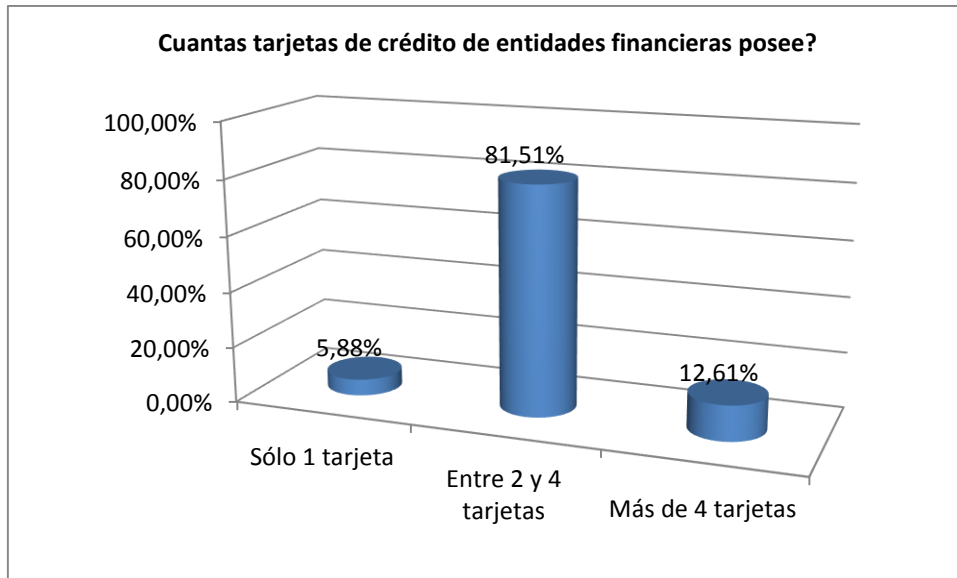
De acuerdo a encuesta realizada, se observa en el gráfico 4.1.7 que el 56.30% de clientes utiliza frecuentemente el crédito rotativo, el 29.41% el crédito diferido y el 14.29% algunas veces utiliza el crédito diferido y otras veces el crédito rotativo. Se debe indicar que con el crédito rotativo el cliente cancela el valor mínimo mensual, el cual se establece mediante la división de su saldo por un valor pactado en su cuenta; igualmente el cliente puede abonar el valor mínimo o un valor mayor a este. Con el crédito diferido el cliente puede pagar el valor de sus consumos o avances de efectivo en cuotas iguales desde tres hasta 36 meses dependiendo del tipo de transacción, que realice el cliente.

Pregunta 6: ¿Cuántas tarjetas de crédito de entidades financieras posee?

- A. Sólo 1 tarjeta
- B. Entre 2 y 4 tarjetas
- C. Más de 4 tarjetas

Muestra de 119 personas las cuales indicaron que si disponían de tarjetas de crédito.

Gráfico 8



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

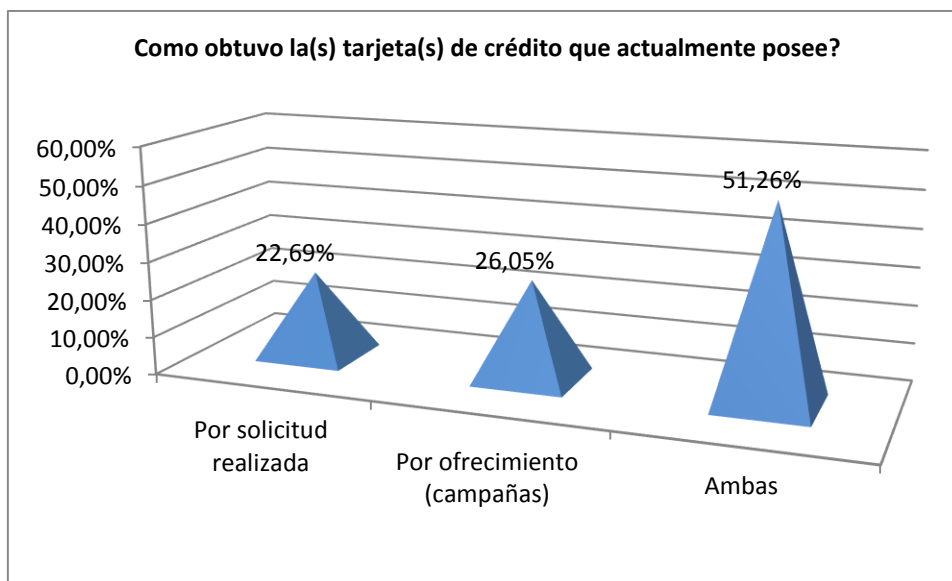
Como se observa en el gráfico 4.1.8 el 81.51% de usuarios encuestados posee entre 2 y 4 tarjetas, el 12.61% tienen más de 4 y el 5.88% sólo 1 tarjeta de crédito de entidades financieras. En base a los resultados obtenidos en esta encuesta se puede indicar que la mayoría de los clientes de entidades financieras manejan más de 1 tarjetas de crédito, lo cual no es muy conveniente para el tarjetahabiente, ya que mientras más tarjetas se utilizan, más gastos y comisiones asociadas se tiene que cancelar, además se genera un alto financiamiento debido a que cada tarjeta cuenta con su cupo, lo que puede ocasionar un uso desmedido del crédito otorgado.

Pregunta 7: ¿Cómo obtuvo la (s) tarjeta (s) de crédito que actualmente posee de entidades financieras?

- A. Por solicitud realizada
- B. Por ofrecimiento de la entidad financiera (campañas)
- C. Ambas

Muestra de 119 personas las cuales indicaron que si disponían de tarjetas de crédito.

Gráfico 9



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

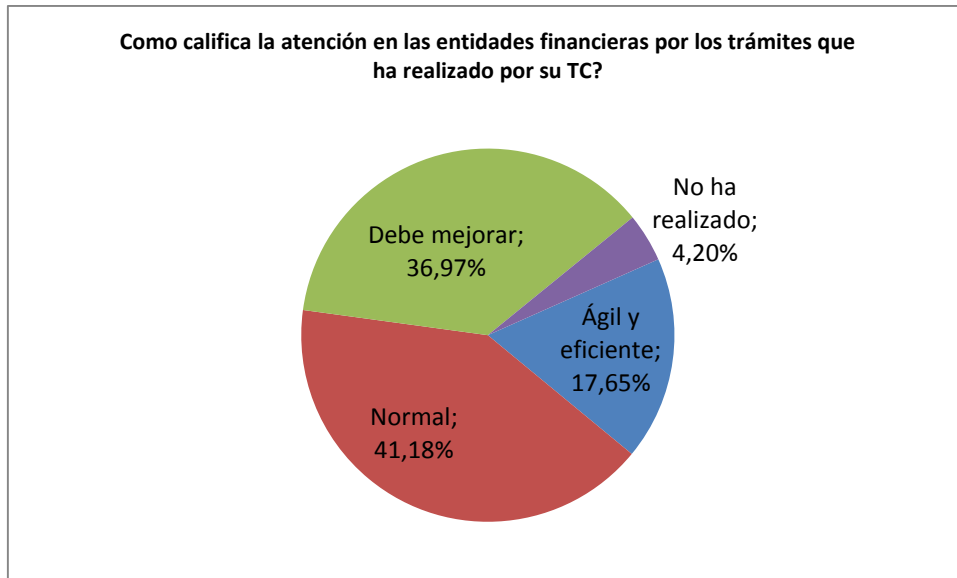
El gráfico 4.1.9 expone que el 51.26% de clientes encuestados obtuvo las tarjetas de crédito por solicitud realizada y por ofrecimiento de las entidades financieras, el 22.69% las obtuvo mediante solicitud realizada a la entidad y el 26.05% por ofrecimientos de las entidades financieras mediante campañas que estas realizan. Como se muestra hay un porcentaje importante de tarjetas que se otorgan por ofrecimientos de campañas de tarjetas de crédito, en donde la entidad contacta al posible cliente con un perfil de riesgo aceptable, ofreciéndole el producto sin todo el trámite que conlleva una solicitud normal, lo que indica que las instituciones financieras aplican frecuentemente este tipo de campañas para aumentar su número de tarjetahabientes.

Pregunta 8: ¿Cómo califica la atención en las entidades financieras por los trámites que ha realizado, relacionados con su tarjeta de crédito por renovación, pérdida, reclamo, consulta, etc.?

- A. Ágil y eficiente
- B. Normal
- C. Debe mejorar
- D. No ha realizado

Muestra de 119 personas las cuales indicaron que si disponían de tarjetas de crédito.

Gráfico 10



Elaboración: La autora

Fuente: Encuestas realizadas a clientes de entidades financieras

En el gráfico 4.1.10 se muestra los porcentajes de calificación que los clientes dieron a las entidades financieras por los diferentes trámites realizados con las tarjetas de crédito; el 41.18% indicó que la atención era normal, el 36.97% respondió que la atención debe mejorar, el 17.65% calificó la atención como ágil y eficiente, y el 4.20% mencionó que no ha realizado trámites por sus tarjetas de crédito. Como se puede observar hay un importante porcentaje de clientes que solicitan una mejor atención por parte de las entidades financieras en sus diferentes trámites relacionados con sus tarjetas de crédito.

En base a la investigación realizada, se define que el perfil demográfico de personas que utilizan el producto de tarjetas de crédito, es equitativo entre ambos géneros, y los clientes de entidades financieras que más utilizan el mismo son los de mediana edad, que comprenden la edad de 30 a 39 años.

En cuanto al perfil conductual de usuarios de tarjetas de crédito, se estima que existe un alto índice de personas que utilizan este producto, y que la mayoría de ellas disponen de más de una tarjeta de crédito; la tendencia del cliente financiero es emplear habitualmente la tarjeta para consumos y avances de efectivo en el sistema rotativo. Comúnmente las personas contrataron - aceptaron este tipo de crédito por necesidad, por la facilidad de pagos de sus consumos realizados.

CONCLUSIONES

Hoy en día las tarjetas de crédito se utilizan con frecuencia para adquirir productos y servicios en el ámbito nacional e internacional, su uso facilita comodidad, seguridad, financiamiento, etc., este producto debe ser manejado de manera responsable y eficiente para no caer en el excesivo endeudamiento con altas tasas de interés.

En base al estudio realizado se concluye lo siguiente:

- El mercado de Guayaquil es altamente activo en el uso de tarjetas de crédito, de acuerdo a la encuesta realizada un alto porcentaje (76%) de las personas entrevistadas poseen este producto financiero; y el 94% de estos clientes manejan más de una tarjeta de crédito, lo cual puede ocasionar que el usuario gaste o consuma más de lo que su capacidad económica le permite, generando así un desmesurado endeudamiento. Cabe mencionar que la publicidad y la comercialización del dinero plástico por parte de las entidades financieras se ha presentado de forma más agresiva en los últimos años, lo cual ha influido en el aumento del uso de las tarjetas de crédito, esto se refleja en los resultados de la encuesta realizada ya que el 26% de los clientes contestaron que obtuvieron sus tarjetas de crédito por ofrecimiento de las entidades financieras, por campañas realizadas para promocionar su uso y aceptación.
- El mercado de tarjetas de crédito es muy amplio, la mayoría de las entidades financieras en el Ecuador ofrecen una variedad de tarjetas de crédito, con cobertura nacional e internacional, de afinidad y de marcas compartida, tarjetas de acuerdo al nivel de ingresos del cliente tales como, clásica, oro, platinum, signature, infinite, entre otras, así como también tarjetas dirigidas a empresas.
- El volumen de crédito en el segmento de consumo en el sistema financiero privado ha crecido en los últimos años, entre el año 2011 y 2013 este tipo de crédito aumentó en un 50.4%. Para el primer semestre del año 2014 la cartera de consumo se presenta con un menor crecimiento, cuyo promedio de aumento en este periodo fue de \$4.3%. El incremento en los créditos de consumo se da en gran parte a la oferta masiva de financiamiento, a la facilidad en este tipo de crédito que ponen a disposición de las personas las instituciones financieras, y a la necesidad de adquisición de bienes y/o servicios.

- De las 156 encuestas realizadas a clientes bancarios, el porcentaje más alto del 43.59% es para la población de 30 a 39 años, lo que refleja que las personas de mediana edad son los usuarios más potenciales del dinero plástico, y el porcentaje mínimo de 3.21% es para la población de 60 años en adelante, que implica que este segmento de mercado es el menos percibido en la colocación de tarjetas de crédito. De los clientes encuestados el mayor porcentaje son del sexo femenino con una diferencia no significativa sobre sexo masculino de 3.84%.

- De las 37 personas encuestadas que no disponían de tarjetas de crédito, en su mayoría indicaron que no la necesitaban, sin embargo un importante porcentaje mencionaron que era por falta de costumbre y por falta de seguridad, lo que revela que se necesita que se proyecte una mayor confianza en la utilización de este producto. De las personas que indicaron poseer tarjetas de crédito, el 62.18% respondió que generalmente utilizaban las mismas para efectuar pagos y avances de efectivo, siendo su empleo de mayor proporción la de realización de pagos por sus consumos.

- De las 119 personas encuestadas que si disponían de tarjetas de crédito, el mayor porcentaje que corresponde al 52.10% mencionaron que contrataron y aceptaron este producto por necesidad, es decir por las facilidades de financiamiento que brinda este tipo de crédito. De estos 119 clientes el 56.30% indicó emplear frecuentemente el crédito rotativo, este importante porcentaje se da debido a que con este tipo de crédito se puede cancelar mensualmente un valor mínimo del saldo que mantiene en la tarjeta de crédito, no obstante no es el más aconsejable debido a que se genera un largo plazo para la cancelación de la deuda y una alta acumulación de intereses.

- De las encuestas efectuadas a clientes que mencionaron poseer tarjetas de crédito el 41.18% respondió que calificaba como normal la atención en las entidades financieras sobre los trámites varios relacionados con este producto, sin embargo un importante porcentaje que es el 36.97% de los encuestados contestó que el servicio debía de mejorar. Este resultado demuestra que hace falta agilidad en la gestión del servicio que solicita el cliente y falta de capacitación de los funcionarios de atención al cliente en las entidades financieras

RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada se puede recomendar lo siguiente:

- Las instituciones financieras deben realizar un mayor análisis al ofrecer y aprobar una tarjeta de crédito, se debe considerar estrictamente el grado de endeudamiento, y cantidad de tarjetas que posee el sujeto de crédito, caso contrario al contar este con un elevado crédito disponible se corre el riesgo de que gaste más de lo que puede pagar, y conlleve a que el usuario caiga en mora en sus pagos a realizar en sus tarjetas de crédito, o que definitivamente no cancele su deuda ocasionando una pérdida a la entidad financiera y un posible problema legal para el tarjetahabiente.
- En base a lo mencionado en el párrafo anterior, es recomendable que las entidades financieras asignen debidamente el tipo de tarjetas (Clásica, gold, infinite, etc.) al cliente en base a su nivel de ingresos, ya que de acuerdo a esta clasificación se asigna el cupo de crédito con el que va a contar el tarjetahabiente. Se debe mencionar que generalmente el cupo que se le otorga al usuario es mayor que sus ingresos mensuales, y si el cliente tiene más de una tarjeta, sumado los cupos de cada una va a tener un alto financiamiento.
- Si bien el uso del crédito rotativo en la tarjeta de crédito es el más flexible y cómodo para el cliente, ya que representa un pago mínimo del saldo de su deuda, esto conlleva a que la misma tarde más tiempo en ser cancelada, y a esto hay que agregarle el interés que se paga por el financiamiento. Se debe recomendar al cliente que si utiliza este tipo de crédito realice el pago por un valor mayor a su cuota mínima mensual. Lo aconsejable es que se utilice para consumos altos el crédito diferido en donde se pactan cuotas iguales por un determinado plazo que no puede exceder a 36 meses.
- Es recomendable que las entidades financieras realicen y promuevan una adecuada educación financiera a sus clientes y los respectivos consejos de seguridad en cuanto al uso de las tarjetas de crédito al momento en que se abre la relación con el mismo, por boletines enviados en su estado de cuenta, por correos informativos, etc.
- De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la atención que reciben los clientes en los diferentes trámites que realizan por sus tarjetas de crédito, se recomienda que las entidades financieras capaciten constantemente a su personal, y que se fijen políticas y

procedimientos para la atención y tiempo de duración en cada tipo de trámite, para que de esta manera se brinde un ágil y eficaz servicio al tarjetahabiente.

- Los tarjetahabientes deben tomar conciencia de que si bien es cierto la tarjeta de crédito, facilita la obtención de financiamiento para pagos de servicios, adquisiciones de productos, obtención de efectivo, etc., estos deben ser cancelados oportunamente, ya que su uso incorrecto puede acarrear deudas excesivas y graves problemas financieros. Lo recomendable es llevar un adecuado control de los gastos realizados, utilizando las tarjetas en base al promedio de ingresos y egresos mensuales, de lo contrario lo que se genera es una acumulación de deudas con un alto interés.

BIBLIOGRAFÍA

- González, A. (2007). Gestión bancaria editorial McGraw Hill, Madrid España
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador - ABPE, (2014), Boletines informativos. Recuperado el 7 de marzo de 2014, de <http://www.asobancos.org.ec>
- Banco Bolivariano, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://www.bolivariano.com.ec>
- Banco Central del Ecuador. (2011, 2012, 2013), Estadísticas. Recuperado el 11 de octubre de 2014, de <http://www.bce.fin.ec>
- Banco de Guayaquil, (2014), Tarjetas de crédito. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://www.bancoguayaquil.com>
- Banco de Loja, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://www.bancodeloja.fin.ec2>
- Banco de Machala, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 12 de junio de 2014, de <http://www.bancomachala.com>
- Banco del Austro, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://www.bancodelaustro.com>
- Banco del Pichincha, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://www.pichincha.com>
- Banco General Rumiñahui, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 12 de junio de 2014, de <http://www.bgr.com.ec>
- Banco Internacional, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://www.bancointernacional.com.ec>
- Banco Solidario, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 12 de junio de 2014, de <http://www.banco-solidario.com>
- Diners Club del Ecuador, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 11 de junio de 2014, de <http://www.dinersclub.com.ec>
- Pacificard, (2014). Visa, MasterCard. Recuperado el 12 de junio de 2014, de <http://www.pacificard.com.ec>
- Portal Discover, (2014). Tarjetas discover. Recuperado el 12 de junio de 2014, de <http://www.discover.ec>
- Produbanco – Grupo Promérica, (2014). Tarjetas de crédito. Recuperado el 15 de octubre de 2014, de <http://www.produbanco.com>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2014). Portal del usuario. Recuperado el 13 de mayo de 2014, de <http://www.sbs.gob.ec>

- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, (2014). Volumen de crédito. Recuperado el 17 de octubre de 2014, de <http://www.sbs.gob.ec>