



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja
**ESCUELA DE ADMINISTRACION EN BANCA Y
FINANZAS**

*“ANÁLISIS DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO
COMO MEDIO DE PAGO EN LA CIUDAD DE
ZAMORA DEL AÑO 2009”*

Tesis de Grado previa la obtención del
título de Ingeniero en Administración
en Banca y Finanzas

Autor:

GEOVANNY H. ACARO MARTÍNEZ.

Director:

ING. LEONARDO POMA

LOJA - ECUADOR
2010

Ing. Leonardo Poma Guerrero

DOCENTE DE LA ESCUELA DE BANCA Y FINANZAS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo realizado por el estudiante **Geovanny Humberto Acaro Martínez**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, noviembre del 2010

f).....

CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Geovanny Humberto Acaro Martínez**, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus Representantes Legales de posibles reclamos o acciones legales.

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”.

.....

EL AUTOR

AUTORIA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

.....
Geovanny H. Acaro Martínez

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación está dedicado a mis Padres, Rosa Martínez y Bolívar Acaro, quienes con su ejemplo han sido mi fortaleza de superación cada día, y con mi dedicación y superación poder realizar unas de mis metas y objetivos planteados en mi vida y de esta manera mostrar mi más sincero agradecimiento para ellos. A mis hermanas Liliana y Adriana por haberme apoyado constantemente a lo largo de toda mi vida. Y con especial cariño a mi esposa Jhuliana.

Geovanny H. Acaro Martínez.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja por permitirme realizar mis estudios superiores y haberme formado como un profesional para poder servir a la sociedad.

Al Banco de Loja Agencia Zamora, por su gentil colaboración al proporcionar toda la información necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación.

De manera especial, a todas las personas, comercios de la ciudad de Zamora por haberme facilitado toda la información necesaria para que este proyecto de investigación se lleve a cabo y pueda culminarlo.

Mi sincero agradecimiento al Ingeniero Leonardo Poma Guerrero, Director de este proyecto de tesis, por haber guiado y orientado acertadamente.

Finalmente agradecemos a todas las personas que de una u otra manera colaboraron conmigo hasta la culminación de este trabajo.

El Autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CUADROS	01
INTRODUCCIÓN	03
CAPÍTULO I	
1. MARCO TEÓRICO	
1.1 CIUDAD DE ZAMORA	
1.1.1 Historia	09
1.1.2 Ubicación	10
1.2 POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE ZAMORA	
1.2.1 Población	11
1.2.2 Ingresos de los habitantes	11
CAPÍTULO II	
2. ANTECEDENTES Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	
2.1 ANTECEDENTES	
2.1.1 Forma y origen	14
2.1.2 Diferencia entre tarjeta de débito y tarjeta de crédito	16
2.1.3 Funciones de la tarjeta de crédito en la práctica	17
2.1.4 Elementos que componen una tarjeta de crédito	18
2.1.5 Sistema de tarjeta de crédito	19
2.1.6 Tipos de tarjeta de crédito	23
2.1.7 Los beneficios, ventajas y desventajas al usar una tarjeta de crédito	25
2.1.8 Entidades que emiten tarjetas de crédito en Ecuador	28
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN BÁSICA EN EL SISTEMA DE TARJETA DE CRÉDITO	
2.2.1 Legislación vigente	30
2.2.2 Tarjetahabiente	30
2.2.3 Emisor	30
2.2.4 Requisitos generales	31
2.2.5 Adquiriente	31
2.2.6 Recibo de transacción o recibo de venta	31
2.2.7 Autorización	32
2.2.8 Contracargo	32
CAPÍTULO III	
3. ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE ZAMORA	
3.1 INTRODUCCIÓN	
3.2 DEMANDA: EL CONSUMIDOR Y EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO	
3.2.1 Característica generales	35
3.2.2 Factores ocupacionales del consumidor	37
3.2.3 Análisis del uso de tarjeta de crédito en la ciudad de Zamora	39
3.2.3.1 Aspectos culturales	39

3.2.3.2	Tiempo de posesión de las tarjetas de crédito en el tarjetahabiente	42
3.2.3.3	Cantidad de tarjetas adquiridas por el tarjetahabiente	44
3.2.3.4	Clases de tarjetahabientes de las tarjetas de crédito	45
3.2.3.5	Tarjeta de mayor circulación en el tarjetahabiente	47
3.2.3.6	Preferencias en el uso de la tarjeta de crédito	49
3.2.3.7	Avances en efectivo	53
3.2.3.8	Destino de los avances en efectivo	56
3.2.3.9	Percepción del tarjetahabiente ante el costo de mantener su tarjeta de crédito	58
3.3	EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO	
3.3.1	Instituciones financieras emisoras de tarjeta de crédito	60
3.3.2	Análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito	61
3.3.3	Montos de colocación	63
3.3.4	Marketing para la colocación de tarjetas de crédito	65
3.3.5	Procesos operativos de aceptación y precios	66
3.3.5.1	Proceso operativo de aceptación	66
3.3.5.2	Costos fijos y variables de la tarjeta de crédito	68
3.4	ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	
3.4.1	Nivel de aceptación por rama de actividad	70
3.4.2	Años de aceptación como instrumento de pago	73
3.4.3	Comisiones retenidas por parte del banco emisor al establecimiento	74
3.4.4	Preferencias en la recepción de tarjetas por parte del local comercial	75
3.4.5	Planes de pago	77
3.4.6	Ventas con tarjeta de crédito	78
CAPÍTULO IV		
4.	EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO	86
4.1	EVOLUCIÓN DE LOS TARJETAHABIENTES	86
4.2	EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO	90
CONCLUSIONES		92
RECOMENDACIONES		94
ANEXOS		95
BIBLIOGRAFÍA		106
ENTREVISTAS		107

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	PÁGINA
1. Según rama de actividad	12
2. Entidades que emiten tarjetas de crédito en Ecuador	28
3. Posicionamiento de las tarjetas de crédito en el Ecuador	29
4. Edad	36
5. Género	37
6. Estado civil	37
7. Situación laboral	38
8. Nivel de estudios	39
9. Dispone usted de tarjeta de crédito	40
10. Porque no le interesa obtener una tarjeta de crédito.	41
11. Años de posesión de tarjetas de crédito en el tarjetahabiente.	43
12. Número de tarjetas que posee el tarjetahabiente	44
13. Clases de tarjeta de crédito	46
14. Tarjetas de mayor circulación en el tarjetahabiente	48
15. Utiliza su tarjeta de crédito para realizar sus pagos mensuales	49
16. Utiliza su tarjeta de crédito para realizar el pago en la compra de	52
17. Ha realizado avances de efectivo	54
18. Las causas por las que no ha realizado un avance de efectivo	55
19. Destino de los avances de efectivo	56
20. Percepción del costo de mantenimiento	58
21. Institución financiera emisora	61
22. Montos máximos de crédito en las tarjetas de crédito por parte de los emisores	65
23. Mecanismos por parte de los emisores para la colocación de tarjeta de crédito	65
24. Costos fijos de mantenimiento según el tipo de tarjeta de crédito	69
25. Costos variables de mantenimiento según el tipo de tarjeta de crédito	69
26. Acepta su establecimiento tarjeta de crédito	70
27. Locales comerciales que desean afiliarse al sistema de pago	71
28. Causas por qué no aceptan la tarjeta de crédito	72
29. Locales comerciales que desean afiliarse al sistema de pago	73

30. Hace cuantos años acepta tarjeta de crédito en su local comercial	73
31. Comisiones retenidas al establecimiento por tipo de crédito	74
32. Que tarjeta prefiere recibir en su establecimiento comercial	76
33. Que planes de pago acepta en su establecimiento comercial	77
34. Exige su local comercial un monto para aceptar tarjeta de crédito	80
35. Montos exigidos para aceptación de la tarjeta de crédito	80
36. Recarga usted algún porcentaje al precio de sus productos si la venta se realiza con tarjeta de crédito	80
37. De sus ventas que porcentaje de ellas las realiza con tarjeta de crédito	82
38. Tarjetahabientes del Ecuador	87
39. Cobertura provincial de tarjetas de crédito emitidas	88
40. Evolución de los tarjetahabientes en la provincia de Zamora Chinchipe	89
41. Endeudamiento nacional de tarjetahabientes	91

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la tarjeta de crédito se ha convertido en el mercado mundial como una herramienta de consumo masiva que ha superado todas las expectativas planteadas.

La manera sencilla que se puede consumir por este medio ha superado los límites de consumo en algunos tipos de personas ya que con una tarjeta magnética de textura plástica se puede traspasar cualquier tipo de fronteras pudiendo usarla no solo en el mercado local, nacional sino también pudiendo usarla a nivel mundial para adquirir un producto o servicio y pagarlo cómodamente en algunos casos desde la comodidad de la casa.

El sector audiovisual es el vehículo fundamental de transmisión de la cultura contemporánea. Los mensajes que se difundan por este medio, no solo comunican contenidos informativos o de entretenimiento, sino que también afirman valores sociales, dinamizan el comercio a través de la publicidad y la generalización de hábitos de consumo, e incide directamente en la educación ciudadana, el debate político y la configuración de la entidad nacional.

Como nuevo medio para el consumo de bienes y servicios en el mercado, el motivo de mi investigación se basa en hacer un análisis sobre la aceptación que tiene este medio de pago en la ciudad de Zamora tanto en las personas que la usan como en los comercios que la aceptan como forma de pago, la ciudad de Zamora es una plaza de muy alto comercio y circulante de dinero, por tal motivo la introducción de la tarjeta de crédito en esta ciudad ocupa un lugar muy importante en los distintos comercios de la ciudad de Zamora.

Al elaborar este análisis sobre el uso de la tarjeta de crédito en la ciudad de Zamora se evaluarán todos los aspectos que tiene que ver con el uso, forma de manejo, las preferencias de los locales comerciales en general, saber mediante las instituciones financieras de la localidad las facilidades para conseguir una tarjeta de crédito para poder usarla y cuáles son las tarjetas de crédito que emiten las entidades financieras de la ciudad de Zamora.

Planteamiento del problema

El presente tema de tesis: **"ANÁLISIS DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO COMO MEDIO DE PAGO EN LA CIUDAD DE ZAMORA DEL AÑO 2009"**, tiene como objetivo conocer el impacto producido mediante un análisis sobre este nuevo mecanismo de pago que es la tarjeta de crédito, teniendo en cuenta que es un sistema nuevo introducido en este mercado y en la economía de la ciudad de Zamora en el período del año 2009.

Siendo la ciudad de Zamora la capital de la provincia de Zamora Chinchipe y teniendo en cuenta que es la ciudad con mayor población donde se concentra todas las entidades públicas, entidades privadas, direcciones provinciales de las carteras de estado, entidades comerciales, etc. Queremos saber de qué manera ha afectado el ingreso de la tarjeta de crédito de forma positiva o negativa, tanto en las personas, casas comerciales, entidades que emiten la misma, establecimientos de servicios, etc.

Justificación de la investigación

El presente tema de tesis: está enfocado al desarrollo económico de la ciudad de Zamora, queriendo saber de qué manera está contribuyendo la tarjeta de crédito en la economía de esta ciudad. También queremos saber qué o cuáles son las entidades que ofrecen la emisión de la tarjeta de crédito para esta ciudad.

Investigar en qué locales comerciales, estaciones de servicios, casas comerciales, etc. ya reciben la tarjeta de crédito como una forma de pago, conociendo desde hace qué tiempo se introdujo esta forma de pago en las distintas casas comerciales y de qué manera ha contribuido para su desarrollo económico.

Mediante una muestra de la población conocer qué porcentaje de la misma utiliza este servicio y cuál es el uso normal que se le da, si para avances en efectivo, compra de bienes, utilización de servicios, etc. Saber cuáles son las tarjetas más utilizadas por el público, si bien sabemos que hay entidades financieras de diferentes partes del país que sin tener una sucursal en esta ciudad la ofrecen, y de la misma manera conocer que tipos de tarjeta ofrecen las entidades financieras que si tienen una sucursal en la ciudad de Zamora.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo conocer sobre la presencia de las tarjetas de crédito en la ciudad de Zamora, desde su historia, origen, funciones, ventajas y desventajas, saber cuáles son sus componentes y de qué manera ha influido este novedoso y nuevo sistema de pago en esta ciudad, conocer el comportamiento de las personas frente al uso y manejo de las tarjetas de crédito.

Mediante los objetivos planteados para ser investigados he podido verificar que el uso de las tarjetas de crédito ha tenido un crecimiento significativo de año a año, tanto en los tarjetahabientes como en los locales que se afilian para poder recibir este sistema de pago, los resultados obtenidos en esta investigación superan las expectativas sobre el uso de las tarjetas en esta ciudad.

OBJETIVOS

General:

- Analizar la aceptación y el consumo de las tarjetas de crédito como medio de pago en los locales comerciales tanto en productos como en servicios.

Específicos:

- Conocer las formas y modos de uso de la tarjeta de crédito.
- Conocer las necesidades de la persona como cliente al momento de realizar la compra bajo este mecanismo.

- Investigar el mercado comercial en la ciudad de Zamora determinando las características en cuanto a productos y servicios que son ofertados.
- Investigar hace que tiempo se viene utilizando este método de pago en el comercio y conocer su evolución en la actualidad.
- Describir el comportamiento de pago de los tarjetahabientes.
- Determinar el grado de aceptabilidad de las tarjetas de crédito en los locales comerciales, quienes brindan este servicio y en qué productos o servicios se puede utilizar la tarjeta de crédito.
- Conocer si las entidades públicas usan este mecanismo para recaudar impuestos, dinero, etc.
- Determinar si las tarjetas de crédito están contribuyendo en el crecimiento económico de la ciudad de Zamora.

METODOLOGÍA

La metodología que se aplicará en este proyecto será el método deductivo, el mismo que mediante el cual se extraen conclusiones generales como consecuencia de la observación controlada de hechos individuales. Es decir mediante este método se parte de conclusiones específicas para llegar a conclusiones generales. Así mismo se utilizará técnicas de investigación documental y de campo.

La técnica documental permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustenten el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.

La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

Para poder llevar acabo todo este proceso nos basaremos en fuentes de información tanto primarias como secundarias, las mismas que nos permitirán dar una mayor veracidad a toda la información obtenida.

Entre las fuentes primarias y secundarias que utilizaremos para la elaboración de este proyecto tenemos:

Fuentes Primarias:

Encuestas

Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Entrevistas

De manera personal entablando una conversación con la fuente misma de información en este caso con los representantes de los diferentes comercios en la ciudad y de igual manera con las personas que utilizan los servicios que ofrecen las tarjetas de crédito, etc.

Fuentes Secundarias:

Libros

De tipo general.

Revistas

De tipo económico, financieras, informativas, profesionales, técnicas y científicas.

Internet

Páginas referentes a información financiera, conceptos, estadísticas, locales, etc.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 CIUDAD DE ZAMORA

1.1.1 Historia¹

El actual asentamiento humano conocido como Zamora, no se estableció definitivamente por colonos mestizos y blancos llegados de las provincias de Loja, Azuay y El Oro hasta el 12 de marzo de 1921 fecha en que resurgió el Vicariato Apostólico de Zamora, después de muchos intentos frustrados por los ataques y sublevaciones de los shuar, cabe destacar que hubo dos fundaciones anteriores españolas con el nombre de Zamora, en diferentes localidades de la provincia. La primera fundación fue llevada a cabo por el español Hernando de Barahona el 4 de octubre de 1549, y fue nombrada en honor a la ciudad española donde él había nacido, que lleva el mismo nombre.

¹ Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe. *Datos Históricos del Cantón Zamora*(En línea)Zamora- Ecuador Disponible en : <http://www.zamora-chinchipe.gov.ec> (Consultado 01-12- 2009)

Al parecer la primera población se estableció en 1840, pero se extinguiría con el tiempo.

Los datos más antiguos que tenemos sobre cuándo Zamora fue elevada a la categoría de parroquia ocurrieron en 1868, siendo Miguel Manríquez el primer juez parroquial de Zamora, años más tarde el intento de restablecer esta colonia terminó debido a las irrupciones de los shuar comandados por Chiriapa. En 1883, se restablece la parroquia siendo el Sr. Manuel Reyes su primer Teniente Político.

Ley de creación del cantón Zamora

Zamora es erigida a la categoría de cantón en virtud del decreto ejecutivo expedido por el Presidente Constitucional de la República señor Emilio Estrada, el 18 de octubre de 1911, en cuya ley territorial retorna el nombre de la provincia del Oriente, compuesta de cinco cantones: Napo, Curaray, Pastaza, Santiago y Zamora, publicado en el Registro Oficial Nro. 58 del 13 de noviembre de 1911.

1.1.2 Ubicación

El cantón Zamora se encuentra al nor-occidente de la provincia de Zamora Chinchipe. Su cabecera cantonal es la ciudad de Zamora.

Zamora es una ciudad pequeña, localizada en el sureste del Ecuador, capital de la provincia de Zamora Chinchipe, y cabecera del cantón homónimo, con una extensión territorial de 1872 Km².

A continuación en el siguiente cuadro podremos observar las características de ubicación y demás sobre el cantón en el cual realizamos este proyecto de investigación.

ZAMORA

Foto N. 1²

² Fotografía referente al Cantón Zamora



1.2 POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE ZAMORA

1.2.1 Población

NÚMERO DE HABITANTES ³

10.975	Habitantes en la ciudad de Zamora
21.791	Habitantes en el cantón Zamora
76.601	Habitantes en la provincia de Zamora Chinchipe

La mayoría de la población del cantón Zamora está ubicada en los sectores urbanos, distribuidos en su cabecera cantonal y en las seis cabeceras parroquiales rurales. En el sector rural predomina la presencia de las etnias Shuar y Saraguro, principalmente en las parroquias de: Guadalupe (29.8%); Imbana (23.5%) y Timbara (20.9%), aclarando que en el caso de Imbana la presencia de la etnia Saraguro es exclusiva producto de la emigración.

³ Datos según el Último censo del INEC realizado en el año 2001, con proyección al año 2009

1.2.2 Ingresos de los habitantes

En los estratos sociales constan los habitantes originarios, nativos y colonos de lugar categorizado en niveles económicos altos, medios y bajos.

Las actividades comerciales en las tiendas, mercados, bares y cantinas son eminentemente de carácter informal, mientras las finanzas proceden formalmente de bancos y cooperativas de ahorro y crédito, en tanto la seguridad pública lo administra la gobernación y policía de gobierno municipal.

A continuación, en el siguiente cuadro se detalla las actividades económicas de los habitantes o de la población económicamente activa del cantón Zamora según el último censo realizado en el año 2001.

SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD⁴

CUADRO N° 01

RAMAS DE ACTIVIDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	PORCENTAJE %
Agricultura, Ganadería, etc.	2.456	333	2.789	36,63
Manufactura	218	64	282	3,70
Construcción	537	18	555	7,29
Comercio	374	270	644	8,46
Enseñanza	230	320	550	7,22
Otras Actividades	1.920	873	2.793	36,69
TOTAL	5.735	1878	7.613	100

Fuente: INEC
Elaborado: El Autor

⁴ En el cuadro se muestra la actividad según la población económicamente activa el cantón Zamora.

CAPÍTULO II

2.2 ANTECEDENTES Y CONCEPTUALIZACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 *Forma y origen*

El siguiente proyecto de investigación tiene por objeto un complejo instrumento de pago que surgió de las necesidades de la sociedad de consumo actual, desarrollado en todas las naciones industrializadas, difundido y utilizado en la práctica totalidad de países.

Las tarjetas –y en especial las de crédito- se han convertido en un sistema de pago de casi obligada aceptación en la compra de bienes y retribución de servicios y, como algunos autores señalan, ha sido el último paso en la evolución histórica de los medios de pago, entendiendo esta expresión genéricamente como elemento movilizador de la riqueza.

El derecho como técnica nacida de la realidad social se enfrenta a ese desafío. Debe asumir e incorporar las posibilidades de las nuevas tecnologías que han revolucionado los métodos de operar jurídicos en algunos aspectos, como es el caso, del documento electrónico y la transmisión informática de datos a distancia.

Materialmente la tarjeta de crédito⁵ consiste en una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características generales han adquirido absoluta uniformidad, por virtualidad del uso y de la necesidad técnica.

Cada instrumento contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla; así como el periodo temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia. Suele contener también la firma del portador legítimo y un sector con asientos electrónicos perceptibles mediante instrumentos adecuados. Estos asientos identifican esa particular tarjeta y habilitan al portador para disponer del crédito que conlleva el presentarla, sin estampar su firma.

En cuanto a la historia de las tarjetas bancarias, esta se remonta al año 1914 cuando la Western Union⁶ emitió la primera tarjeta de crédito al consumidor, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron tarjetas de crédito para sus clientes.

Después de la segunda guerra mundial, surgieron con renovado ímpetu nuevas tarjetas. Pero sólo fue hasta 1950 cuando salió la tarjeta *Diner's Club*, que una misma tarjeta de crédito fue aceptada por una variedad de comercios. En 1951 el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y poco después alrededor de 100 bancos. Sin embargo, como estas sólo funcionaban para un área de la banca local, "muy pocas podían generar suficientes ganancias para los bancos, por lo que muchos desaparecieron con la misma rapidez con que surgieron".

⁵ Wikipedia, la enciclopedia libre. *Tarjeta de crédito; forma y origen* Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_crédito (Consultado 04-01-2010)

⁶ Compañía que ofrece servicios financieros y de comunicación, que incluyen transferencias de dinero persona a persona, órdenes de dinero y servicios comerciales.

Basados en esas pioneras, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica incursionaron en expedir sus propias tarjetas de crédito como sustitutas del cheque.

Para los años 60 se ofrecieron nuevas modalidades de pago diferidos en los saldos a pagar, lo que ofreció ingresos adicionales y mayor rentabilidad a los bancos, los cuales unidos en asociaciones o mediante convenios en todo el territorio norteamericano pudieron expedir tarjetas de crédito común, creando un sistema de carácter nacional, de donde surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de **Mastercard Internacional** y **Visa Internacional**, en el caso de Visa, sus antecedentes se remontan al año 1958 cuando el Bank of America comenzó a emitir la tarjeta de crédito *BankAmericard* en los Estados Unidos.

En otros países del mundo, nuevos programas de tarjetas eran lanzados, manejados siempre por bancos o por asociaciones de instituciones financieras, creando así sistemas mundiales de tarjetas bancarias de crédito.

La creación de la tarjeta bancaria de crédito no es más que el último eslabón en la cadena evolutiva del intercambio de valores. Además de que cumple con las tres funciones principales de una intermediaria financiera, ya que transfiere fondos; es un instrumento de créditos y bajo los aspectos de seguridad contribuye a llenar la función de custodia de valores. También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que ha creado un aumento en las operaciones a nivel mundial.

La difusión internacional fue producto del empleo en otras naciones de las tarjetas emitidas en aquel país, y del establecimiento local de sucursales de las emisoras durante la quinta y la sexta década.

2.1.2 Diferencia entre tarjeta de débito y tarjeta de crédito⁷

Una **tarjeta de débito** es una tarjeta cuya forma de pago se realiza cargándose directamente el importe en nuestra cuenta, ya sea una libreta de ahorros, una cuenta corriente o incluso una póliza de crédito. Por consiguiente, tenemos que tener saldo (o crédito en la póliza) para poder realizar el pago con esa tarjeta.

Una **tarjeta de crédito** es una tarjeta cuya forma de pago es aplazada, por lo que podemos hacer compras sin tener dinero en nuestra cuenta. Al hacer un pago contraemos una deuda con la entidad financiera, por lo que la entidad financiera querrá asegurarse de que tenemos ingresos o capacidad de devolverla antes de concedernos una tarjeta de crédito.

2.1.3 Funciones de la tarjeta de crédito en la práctica⁸

La tarjeta es un instrumento jurídico que permite a su titular realizar determinadas operaciones con el propio emisor o con terceras personas, sustituyendo la necesidad de utilizar dinero en efectivo, cheque u otros documentos mercantiles. Funciona como medio de pago documental o escritural, en operaciones con trascendencia económica.

La tarjeta ante todo responde a una necesidad de la sociedad contemporánea. Así surgió y en esa dirección ha evolucionado. Hubo necesidad de disponer de un instrumento que pudiera intervenir en el tráfico económico y jurídico supliendo el intercambio de dinero efectivo en las transacciones comerciales originadas por el consumo particular, de pequeña y mediana cuantía, y/o en competencia con otros instrumentos como los cheques, cuya finalidad era distinta y su aceptación no era la deseada en ese tipo de transacciones. Las funciones que realizan las tarjetas nos han permitido establecer también una clasificación de las mismas.

⁷Todo sobre las Tarjetas de Crédito. *Diferencias entre Tarjeta de Crédito y Debito* .Disponible en http://www.las-tarjetas-credito.com/Tarjetas_de_credito_y_debito_Diferencias.html. (Consultado 04-01-2010)

⁸ GestioPolis. *Las Tarjetas de Crédito/Funciones*. Disponible en <http://www.gestiopolis.com> (Consultado el 08-01-2010)

Funciones económico-sociológico

La tarjeta es un instrumento de desarrollo comercial y financiero. Qué duda cabe que la tarjeta es fruto del desarrollo comercial y se ha convertido en un impulsor del mismo. Ha influido en el desarrollo del mercado financiero, donde es un importante instrumento de intermediación y genera buena parte de los beneficios de la banca. También en España, a través de las comisiones, y no tanto por los intereses, por la señalada poca utilización de la tarjeta como instrumento de crédito. La tarjeta no sólo es un sustitutivo parcial del numerario efectivo, sino que ha sustituido en buena parte al cheque, y su mayor mérito, al menos en España, es que ha conseguido ser aceptada sin problemas en las compras de consumo.

La tarjeta por otra parte permite al establecimiento comercial una ampliación del espectro del consumidor, al cual puede llegar con mayor facilidad, para la venta de sus bienes o la prestación de sus servicios: la tarjeta insta al consumo.

Funciones jurídicas

La tarjeta es un instrumento de identificación, su función primaria permite el uso del resto de funciones específicas. En realidad está mejor empleado hablar de la tarjeta como “medio de identificación”, que sirve tanto a sus funciones jurídicas como a las económico-sociológicas. La identificación por sí no tendría sentido.

Su fin, en el caso de la tarjeta de pago, es usar o acceder al resto de funciones de la misma, que de otra forma difícilmente serían posibles. Empero, creemos adecuado examinar la identificación entre las funciones jurídicas, por el efecto de legitimación que en sentido estricto proporciona al titular.

La tarjeta de crédito es ya la C.I.⁹ financiero, como el RUC¹⁰ es la C.I. ante el SRI¹¹. La tendencia es unificar instrumentos de identificación. En la práctica, la tarjeta

⁹ C.I. Cédula de Identidad en el Ecuador

cumple con diversas funciones de información. Identifica al titular, al emisor, contiene datos relativos a la identidad de éstos, y también información importante para realizar las transacciones, relativa al tipo y números de cuentas, límites de crédito y de efectivo disponible, así como otra serie de datos que automatizan o permiten controlar y asegurar la corrección de las operaciones.

2.1.4 Elementos que componen una tarjeta de crédito

- 1) Nombre de la institución financiera
- 2) Logo de la red de cajeros u otros servicios
- 3) Holograma
- 4) Número del cliente, el cual consta de 16 números separados de cuatro en cuatro. Los cuatro primeros números significan la identificación del banco, el primero significa el tipo entidad financiera:
 - “3” Diners Club¹²
 - “3” American Express
 - “4” Visa
 - “5” Master Card
 - “6” Discover
- 5) Número que indica a que banco pertenece la tarjeta
- 6) Año desde que el tarjetahabiente es usuario de esta tarjeta de crédito.
- 7) Fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito
- 8) Nombre del cliente
- 9) Color de la tarjeta de crédito (la cual indica si es clásica, oro o platinum)
- 10) Banda magnética, que se encuentra al dorso y es una franja negra en la que se encuentran grabadas informaciones vitales sobre la tarjeta.
- 11) Banda para la firma
- 12) Código de siete números que la utilizan los comercios para autorizar una compra. Los cuales constan de los 4 últimos números de la tarjeta junto con tres números que son un código que maneja internamente la institución financiera.

¹⁰ RUC: Registro único del Contribuyente

¹¹ SRI: Servicio de Rentas Internas del Ecuador

¹² Diner's Club y American Express llevan el mismo número de tarjeta (3) al inicio, se diferencian en que Diner's Club en su tarjeta física posee 14 dígitos como número de tarjeta y American Express posee 15 dígitos como número de tarjeta



Foto N. 2¹

2.1.5 Sistema de tarjeta de crédito

Como se dijo antes para comprender el concepto técnico de la tarjeta de crédito es necesario comprender el sistema de tarjeta de crédito. La tarjeta no vale por sí, si no por pertenecer al sistema que le ha dado origen y en cual opera. El sistema vale por sí y subsiste aún en ausencia de la tarjeta.

En nuestra doctrina no se ha dado hasta ahora una definición específica del sistema. Ello se debe a que se ha intentado definir el fenómeno a partir de la tarjeta, no del sistema.

Una definición interesante es aquella que dice que el sistema de tarjeta de crédito es un conjunto sistematizado de contratos cuya función básica, entre otras, consiste en un servicio de administración de cuentas corrientes mercantiles.

Conjunto sistematizado de contratos individuales que constituyen la estructura legal del sistema, la cual tiene a su vez, varios componentes funcionales, que son subconjuntos sistematizados de los cuales tres son esenciales: la organización central, que conduce y opera el sistema, el grupo de usuarios de tarjeta y los establecimientos adheridos.

La organización: Tiene por objeto predominante comercializar el sistema y administrar las cuentas de usuarios y establecimientos. Como bien dijimos conduce y opera el sistema.

Los usuarios: Cada uno de ellos está ligado a la organización central por un contrato bilateral individual, el cual tiene como objeto predominante la incorporación del usuario al sistema mediante la emisión de la tarjeta y la apertura y administración de su cuenta

Los establecimientos: Llamados establecimientos adheridos o aceptantes de tarjeta. Se encuentran ligados a la organización central también mediante un contrato bilateral individual, cuyo objeto predominante es la incorporación del establecimiento al sistema mediante la asignación del código de identificación y la apertura e identificación de su cuenta.

El sistema en marcha: Consiste en la operación y el efecto de la actuación organizada convencionalmente por los sujetos mencionados precedentemente. A continuación se detalla dicho proceso:

a) Adquisiciones: El portador de la tarjeta exhibe esta y ello lo habilita para sustituir el pago de la firma de un instrumento corrientemente denominado cupón, el cual consiste en un formulario pre impreso suministrado por la organización emisora, y que hoy en día la mayoría de los casos ha sido reemplazado por un sistema electrónico e informático en red que genera su impresión una vez verificados los datos y autorizada la operación a través de ese sistema, que mantiene interconectado al comercio con la sede central de la organización.

El cupón expresa el monto de la contraprestación debida al vendedor, y menciona la fecha del negocio. Contiene obviamente el nombre del sistema de tarjetas de crédito operado y el del establecimiento aceptante. Incluye números identificatorios del comercio y del portador. Se extiende tres ejemplares; uno de los cuales es recibido en el momento de la firma por el portador de la tarjeta.

- b) Cobranzas:** El comerciante adherido entregará el cupón con el que se quedó a la organización del sistema. Aunque con la nueva modalidad de interconexión electrónica esto no debería ser necesario.
- c) Pagos por la emisora al aceptante:** La emisora habrá establecido con los aceptantes de las tarjetas periodos para que estos presenten los cupones. Queda generalmente convenido que la satisfacción monetaria de los cupones presentados en cada ocasión sufre una pequeña quita.
- d) La cancelación de las operaciones por el usuario:** La organizadora del sistema y emisora de las tarjetas debitará los montos requeridos en la cuenta de cada portador de las tarjetas emitidas. Estos serán informados periódicamente del saldo deudor, que habrán de cubrir en fechas preestablecidas, mediante la emisión de un estado de cuenta.
- e) La utilidad de los operadores:** La disponibilidad financiera producida durante el diferimiento del pago al aceptante por algunos días, o la reducción de su monto en algún porcentaje pre concretado, constituirá el ingreso de la emisora, sumado el pago proveniente de cada portador del instrumento en análisis. El cobrador aceptará ese diferimiento, o esa reducción o ambos simultáneamente, porque su disposición a dar o a servir sin pago pecuniario inmediato determinara una mayor concurrencia de adquirientes, con el previsible incremento de su utilidad.

El usuario pagará la cuota anual o mensual, porque el mecanismo le evita trasladar el dinero y le provee un crédito construido por el diferimiento de sus pagos.

Débitos principales de las partes:

La emisora de la tarjeta promete el mantenimiento futuro del crédito implicado en la disponibilidad de la tarjeta; generalmente poniendo un máximo al monto de este. Esta prestación suele entenderse como una duración indefinida. Tal débito deriva en una emisión reiterada en el tiempo, de las nuevas tarjetas.

Los débitos del tomador de la tarjeta residen en el pago del canon periódico y principalmente en la cobertura de los montos distribuidos por la entidad organizadora para atender sus adquisiciones efectuadas mediante el crédito empleado merced al uso de la tarjeta de crédito.

Otras prestaciones de las partes son las siguientes:

- a) Débitos de información:** El portador ha de recibir una cuenta periódica de la empresa emisora. En este tema vale aclarar que el retraso en el envío de la misma o la ausencia por cualquier otro motivo de esta, no excusa el pago tempestivo.
- b) Débito de remesar el pago:** La entidad emisora ha de recibir el pago en su sede, o en los bancos que se haya informado al tenedor de la tarjeta.
- c) Emisión de tarjetas adicionales:** Son aquellas que son utilizadas por sujetos distintos del ordenante de la emisión. Los consumos efectuados con ejemplo de estas tarjetas adicionales constituyen ante la emisora un débito del tomador de la tarjeta principal.

Comisiones:

Las tarjetas de crédito son una importante vía de generación de comisiones para los bancos, existen dos tipos:

- a)** Comisión anual de emisión o renovación, cuyo valor asciende a un importe anual de 15 dólares en el caso de las tarjetas clásicas y de 25 dólares en el caso de las tarjetas oro y platino.
- b)** Comisión por retirada en efectivo. En general es un uno por ciento sobre el valor del retiro en cajeros y sucursales propias y de un 4 por ciento sobre el valor retirado en el resto de cajeros y sucursales. Dichos porcentajes varían de acuerdo a las políticas de cada emisor.

Liquidación y pago aplazado

El período de liquidación suele ser mensual con cargo a primeros del mes siguiente al de realización de la compra o retirada de efectivo. Con una tarjeta de crédito podemos optar por distintas modalidades de pago:

- a) Pago a final de mes:** Las compras y los pagos son cargada a la cuenta asociada a la tarjeta en una fecha determinada, normalmente a primeros días del mes siguiente a la realización de la operación. Con esta modalidad no se pagan intereses. (crédito corriente)
- b) Pago aplazado:** Permite definir los pagos escogiendo una forma flexible de cuanto quiere pagar cada mes. Este pago puede ser diferido ya sea con o sin intereses dependiendo de los planes de pago que acepta el establecimiento comercial. (crédito diferido)

2.1.6 Tipos de tarjeta de crédito

En la actualidad existen diversos criterios para la clasificación de las tarjetas de crédito:

Por la entidad emisora:

Las tarjetas de crédito bancarias: Son como su nombre lo señala, las tarjetas emitidas por una entidad bancaria. Esta entidad bancaria interviene tanto como emisora de la tarjeta, así como ente financiero y crediticio, generándose diversas relaciones obligacionales como por ejemplo la obligación del banco de emitir la tarjeta y proporcionar un crédito al usuario de la tarjeta, así como de cancelar las obligaciones del usuario asumidas con el comerciante o el proveedor afiliado, obligaciones contraídas mediante el uso de la tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito no bancarias: Se diferencian de las anteriores en que quien las emite si bien es una entidad financiera o crediticia que no se ubican en el área de banca comercial y por lo tanto el crédito que le ofrecen a los usuarios de la tarjeta de crédito se encuentra limitado a un determinado número de establecimientos.

Tarjetas de crédito propias de un determinado establecimiento comercial: Que son emitidas por el establecimiento comercial para el uso exclusivo en el mismo,

es decir, el crédito que se les proporciona está supeditado a que se utilice en el consumo de productos o servicios que el mencionado establecimiento ofrezca.

Tiene como particularidad que las relaciones obligacionales que se desprenden son únicamente entre el establecimiento y el usuario de la tarjeta, siendo esta relación un mutuo entre las partes, es decir este tipo de tarjeta de crédito es bipartita pues solo son dos partes que intervienen en las relaciones obligatorias generadas.

Por el crédito concedido y la modalidad de pago

Las tarjetas de crédito de pago inmediato: Que son aquellas que tienen una determinada de fecha de pago previamente establecida.

"Revoluting Credit": Que son aquellas que permiten hacer uso de un monto total de crédito previamente abonado este en su totalidad o en determinado porcentaje previamente acordado. Estas tarjetas las utilizan con mayor fuerza en las épocas de navidad en donde el patrono de una empresa obsequia a sus empleados una de estas tarjetas con un determinado monto de consumo para un determinado local.

Un ejemplo caro de esto son los MAXIBONO¹³ que los emite la cadena de supermercados Supermaxi¹⁴.

Las mixtas: Que combinan e incorporan elementos propios de los dos tipos antes mencionados.

Por su duración.

Limitadas: Aquellas que tienen un plazo determinado de vigencia.

Ilimitadas: Que son aquellas que no tiene un plazo de duración especial, es decir este no se encuentra determinado.

Existen fundamentalmente tres tipos de tarjetas de crédito diferentes:

¹³ Corporación La Favorita/Supermaxi. *Maxi Bono*. Disponible en www.supermaxi.com. (Consultado el 08-01-2010)

¹⁴ Cadena de Supermercados posicionada en el mercado Ecuatoriano, de la Corporación La Favorita S.A.

- a) Tarjetas clásicas:** Son las tarjetas de crédito más comunes (visa classic, mastercard, american express, etc.). El límite máximo de crédito oscila entre 1000 y 5000 dólares, dependiendo en la entidad financiera que se trate y de acuerdo al cliente y entidad.
- b) Tarjetas oro y platino:** (visa oro, american express oro, etc.). Se distinguen físicamente de las anteriores por su característico color dorado o platino. Pertenecen al segmento alto de la gama y, solo se conceden a los mejores clientes de la entidad. El límite máximo de utilización en establecimientos oscila entre los 5.000 y 100.000 dólares al mes.
- c) Tarjetas especiales:** Son tarjetas que ofrecen servicios especiales además de los que ya ofrecen las tarjetas clásicas. Existen cientos de ellas: Gas Club (ofrece el servicio en gasolineras, autoservicios, lavautos, etc.)

2.1.7 Los beneficios, ventajas y desventajas al usar una tarjeta de crédito.

Los beneficios.

Una tarjeta de crédito le facilita al tarjetahabiente comprar algo ahora y pagar luego. Es mucho más seguro usar una tarjeta de crédito que andar con dinero o efectivo. Si la persona titular pierde su tarjeta de crédito, puede pedirle a la compañía que la emitió para que se la cancele y de esta manera nadie más la pueda usar, pero si pierde dinero o efectivo, no lo podrá recuperar.

Ventajas.

- La tarjeta de crédito permite al titular acceder a un saldo superior de lo que dispone en su cuenta corriente, lo que le aporta una gran flexibilidad.
- Si se amortiza una deuda en el tiempo pactado con el banco o caja de ahorros estará exenta de intereses.
- Permite retener el pago de un producto o servicio si no satisface las necesidades o expectativas del cliente.

- La tarjeta de crédito se está convirtiendo en el método de pago más usual en Internet, gracias a que suele incluir seguros que la protege de usos fraudulentos.
- El alto coste de la tarjeta de crédito se justifica con la cobertura de seguros que tiene la tarjeta. Casi siempre incluye diferentes tipos de seguridad que dependerán de la entidad emisora y del contrato que ésta haya firmado con el cliente. Por lo general, los seguros más comunes cubren lo siguiente:
 - Asistencia médica
 - Pérdida de equipaje
 - Antirrobo
 - Accidentes

Desventajas

- El cliente debe tener cierta estabilidad económica para poder solicitar una tarjeta de crédito.
- Para poder obtener una tarjeta de crédito, el banco debe comprobar los ingresos del solicitante y su historial bancario.
- El dinero adicional que puede disponer el titular, puede catalogarse como un préstamo por parte de la entidad emisora de la tarjeta de crédito, y como tal, deberá amortizarlo con intereses.
- El riesgo que se corre es no controlar los gastos que se realicen con la tarjeta y no poder asumirlos en el plazo pactado, lo que puede provocar un endeudamiento y el pago de altos intereses.
- La tarjeta de crédito suele comportar comisiones más elevadas que la tarjeta de débito, al igual que un coste anual superior.

2.1.8 Entidades que emiten tarjetas de crédito en Ecuador.¹⁵

CUADRO N° 02

¹⁵ Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. *Resumen de Endeudamiento de Tarjetahabientes hasta diciembre de 2009*. Disponible en <http://www.superban.gov.ec> (Consultado el 09-01-2010).
Se muestran los Banco que emiten, Tipo de Tarjeta de Crédito y el porcentaje que se encuentra ubicado en el Mercado Ecuatoriano.

ENTIDAD FINANCIERA	TARJETA	T. ENDEUDAMIENTO	PORCENTAJE
BANCO DE GUAYAQUIL S.A.	AMERICAN EXPRESS	318.407	12,40
SOCIEDAD FINANCIERA DINERS CLUB	DINERS CLUB	675.733	26,31
BANCO DE GUAYAQUIL S.A.	MASTERCARD	9.231	0,36
PACIFICARD S.A.	MASTERCARD	111.186	4,33
BANCO PICHINCHA C.A.	MASTERCARD	85.448	3,33
BANCO INTERNACIONAL S.A.	MASTERCARD	14.345	0,56
BANCO AUSTRO S.A.	MASTERCARD	18.306	0,71
MUTUALISTA PICHINCHA	MASTERCARD	18.306	0,71
BANCO DEL PACIFICO S.A.	MASTERCARD	254.213	9,90
BANCO DE LA PRODUCCION S.A.	MASTERCARD	67.698	2,64
BANCO BOLIVARIANO C.A.	MASTERCARD	13.544	0,53
BANCO DE LOJA S.A.	VISA	4.774	0,19
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI S.A.	VISA	11.209	0,44
BANCO AUSTRO S.A.	VISA	60.508	2,36
BANCO DE LA PRODUCCION S.A.	VISA	15.413	0,60
BANCO DEL PACIFICO S.A.	VISA	166.406	6,48
BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A.	VISA	1.165	0,05
BANCO UNIVERSAL S.A. UNIBANCO	VISA	5.037	0,20
BANCO PICHINCHA C.A.	VISA	281.859	10,98
BANCO BOLIVARIANO C.A.	VISA	82.650	3,22
BANCO TERRITORIAL S.A.	VISA	13.230	0,52
BANCO AMAZONAS S.A.	VISA	1.779	0,07
BANCO INTERNACIONAL S.A.	VISA	44.542	1,73
BANCO DE MACHALA S.A.	VISA	26.977	1,05
BANCO DE GUAYAQUIL S.A.	VISA	80.922	3,15
BANCO PROMERICA S.A.	VISA	13.614	0,53
BANCO TERRITORIAL S.A.	CREDITO SI	58.297	2,27
BANCO UNIVERSAL S.A. UNIBANCO	CUOTAFACIL	120.456	4,69
BANCO INTERNACIONAL S.A.	ROSE	2.431	0,09
TOTAL		2.568.024	100%

ELABORACIÓN: El Autor

Fuente: Superintendencia de Bancos.

A continuación en el siguiente cuadro observaremos cuales son las tarjetas de crédito más utilizadas o aceptadas por los tarjetahabientes en el Ecuador hasta el mes de diciembre de 2009.

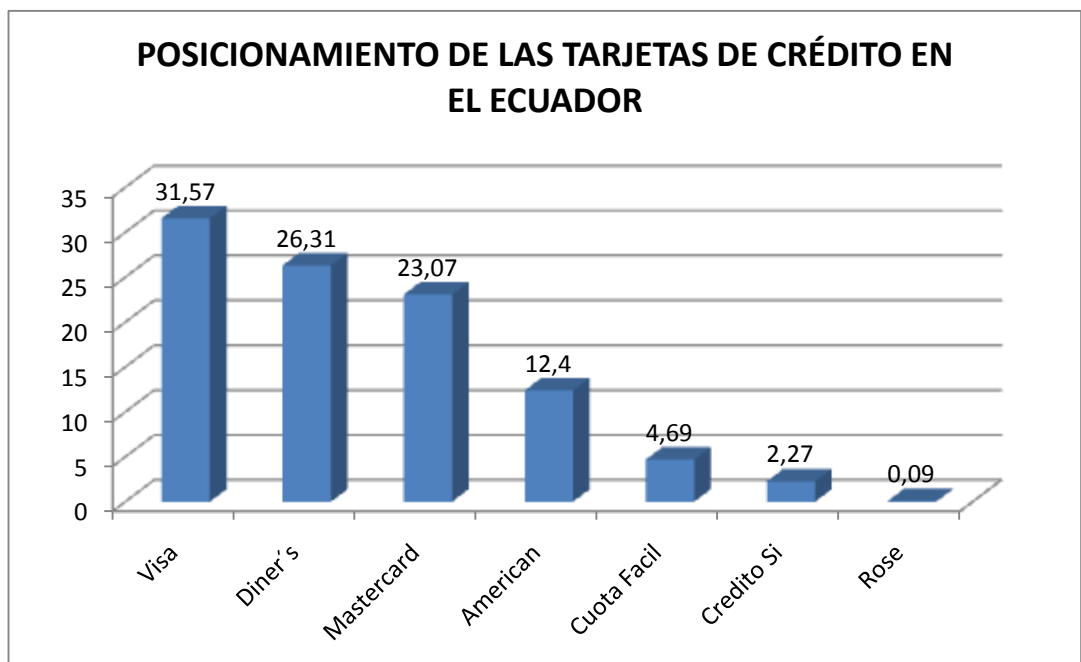
POSICIONAMIENTO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN EL ECUADOR¹⁶
CUADRO N°03

TIPO DE TARJETA DE CRÉDITO	PORCENTAJE
----------------------------	------------

¹⁶ Cuadro elaborado por el autor basado en el punto 2.1.8 Entidades que emiten Tarjetas de Crédito en Ecuador

VISA	31.57
DINERS CLUB	26.31
MASTERCARD	23.07
AMERICAN EXPRESS	12.40
CUOTA FACIL	4.69
CREDITO SI	2.27
ROSE	0.09
TOTAL	100

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Superintendencia de Bancos.



Como podemos observar los tipos de tarjetas de crédito que más se utilizan en el Ecuador son las siguientes: Visa con el 31,57% seguido de Diner's Club con el 26,31%, luego esta Mastercard con el 23,03%, sigue American Express con el 12,4% que son las marcas principales en nuestro País.

Seguido de esto las tarjetas cuota fácil, crédito si y rose ocupen las últimas posiciones dando un total del 7,05%

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN BÁSICA EN EL SISTEMA DE TARJETA DE CRÉDITO

Con el objeto de familiarizarnos con el tema de investigación, se hace necesario conceptualizar los términos más usados en el sistema de tarjetas de crédito.

2.2.1 Legislación vigente

Al ser la tarjeta de crédito un instrumento que esta inmiscuido dentro de la economía social, este está controlado y regulado en el Ecuador por la Superintendencia de bancos y seguros.

Desde el año 2001 se encuentran cifras que muestran la constante control, y evolución por parte de la Superintendencia de bancos y seguros, cabe señalar que al ser este instrumento un objeto de crédito inmediato como cualquier tipo de producto financiero que ofrece un banco o cooperativa, también se encuentra en la central de riesgos, esto quiere decir que si un cliente no cumple con lo estipulado en un contrato y no paga las cuotas pendientes, su calificación será reflejada por mora en la central de riesgos.

2.2.2 Tarjetahabiente:

Persona a la cual se emite la tarjeta de crédito, es decir, el titular autorizado de la cuenta representada por la tarjeta que emite la institución financiera.

2.2.3 Emisor:

Institución financiera que emite tarjetas de crédito a los tarjetahabientes, y con la cual el tarjetahabiente ha suscrito un contrato para reintegrar a dicha institución el pago de la deuda que esté pendiente en la cuenta de su tarjeta.

2.2.4 Requisitos generales

Para poder adquirir una tarjeta de crédito o ser beneficiarios de la misma en este caso he tomado como ejemplo los requisitos generales para la obtención de una tarjeta de crédito “Visa Banco de Loja”¹⁷:

- Solicitud¹⁸ de tarjeta VISA debidamente llena
- Copia de cédula de identidad (titular, garantes y cónyuge)
- Copia de certificado de votación (titular, garantes y cónyuge)
- Certificado de sueldo actualizado (titular, garantes y cónyuge)
- Copia de matrícula de vehículo (titular, garantes y cónyuge)
- Certificado del registrador de la propiedad actualizado (titular, garantes y cónyuge)
- Copia del último pago de agua, luz y teléfono
- Copia actualizada del RUC si tiene negocio propio o ejercen la profesión libremente, presentando también declaraciones del último semestre
- Estabilidad laboral de un año
- Referencia bancaria

2.2.5 Adquiriente:

Una institución financiera o compañía de procesamiento con la cual suscribe u contrato, el establecimiento comercial a fin de aceptar en sus locales las tarjetas de crédito como forma de pago por los bienes o servicios que vende, y con lo cual el comercio deposita los recibos de las transacciones con tarjetas efectuadas en sus establecimientos.

2.2.6 Recibo de transacción o recibo de venta:

Es el registro que confirma la compra de bienes y servicios por parte de un tarjetahabiente en un comercio o establecimiento de servicio. Constituye prueba de que el pago se abonó con una tarjeta de crédito.

2.2.7 Autorización:

¹⁷ Los requisitos que se presentan en esta investigación, corresponden a la solicitud de Tarjeta Visa Banco de Loja

¹⁸ Adjunto en ANEXOS el modelo de la Solicitud para Tarjeta de Crédito

Es la aprobación que el comercio recibe de la institución financiera emisora de la tarjeta de un tarjetahabiente, autorizándolo a aceptar la transacción por una determinada suma.

2.2.8 Contracargo:

Una transacción que la institución financiera emisora devuelve a la institución financiera del comercio (adquiriente), la cual constituye una obligación económica, normalmente debido a una transacción disputada que dicha institución puede devolver al establecimiento.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE ZAMORA

3.1 INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, se advierte un notable cambio en lo relativo a los mecanismos de crédito y de pago utilizados en la actividad mercantil. Durante la época primitiva cuando el hombre no contaba con un determinado bien para satisfacer sus necesidades recurría al trueque, cambio de un valor real por otro de la misma naturaleza. Dicha transacción se mantiene hasta que se inventó una medida común de valores (la moneda), que posibilitó el cambio de un valor real por uno representativo, dando origen de esta manera a la compraventa.

La tarjeta de crédito surge como un instrumento cuya presentación permite aplazar obligaciones de pago en determinadas transacciones. La exhibición de la tarjeta de crédito, acreditará a su titular para disponer de bienes y/o servicios, emitiendo de esta manera la entrega inmediata de dinero en efectivo. La visión y meta de los emisores de tarjetas de crédito en el futuro es reemplazar los cheques y el dinero en efectivo, convirtiéndose así en el principal sistema de pago global del consumidor. Una de cada tres transacciones comerciales en el mundo se efectúa mediante una tarjeta de crédito.

Sin embargo, a pesar de su uso generalizado, las tarjetas de crédito pertenecen a una industria relativamente reciente en nuestra ciudad, el uso de la misma se ha percibido de una forma más agresiva desde hace unos pocos años (quizá uno o dos), y es que la presencia de nuevas tiendas (boutiques) restaurantes en nuestra ciudad ha traído consigo un cambio en nuestra forma de consumo, y las tarjetas de crédito se han convertido en un medio cada vez más utilizado para pagar las transacciones comerciales diarias del consumidor zamorano.

El análisis del uso de la tarjeta de crédito en la ciudad de Zamora, es factible realizar, dentro de otras razones; por el acceso a la información que se tiene de los emisores y demandantes de las mismas, y me parece pertinente realizarlo por la realidad en la que estamos viviendo, un mundo cada vez más globalizado y menos complicado en lo que a tecnología se refiere.

La economía como técnica nacida de la realidad social, se enfrenta a ese desafío y debe asumir e incorporar las posibilidades de las nuevas tecnologías que han revolucionado los métodos de operar en algunos aspectos, como es el caso, del documento electrónico y la transmisión informática de datos a distancia. La creciente

e imparable difusión las ha convertido hoy a las tarjetas de crédito en un instrumento indispensable en la ejecución de todo tipo de transacciones. Y, por eso mismo, en un importante objeto de estudio.

3.2 DEMANDA: EL CONSUMIDOR Y EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

3.2.1 Características generales:

El cantón Zamora posee una población de 10.355 habitantes, según el último censo de población y vivienda, realizado en noviembre del año 2001.

El estudio abarco la población urbana del cantón Zamora comprendida entre los años 18 y 65 años¹⁹, y dentro de los aspectos generales investigados a la muestra²⁰ presentare las siguientes características: edad, sexo y estado civil.²¹

EDAD CUADRO N° 04

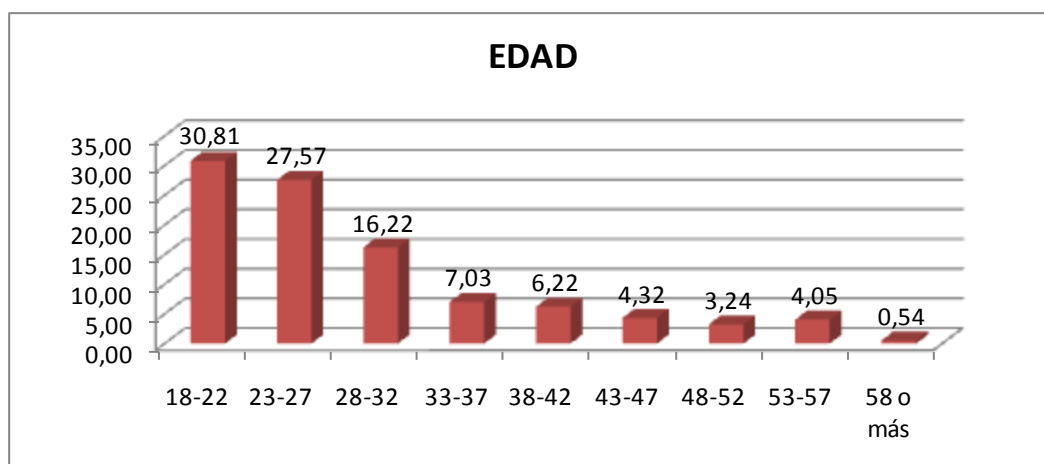
¹⁹ Sector encuestado está comprendido de la población económicamente activa del Cantón Zamora en las edades desde 18 a 65 años de edad, que son las personas que reciben una remuneración por un trabajo realizado.

²⁰ En el ANEXO N. 1 se muestra la formula, cálculos para la aplicación de la muestra.

²¹ En el ANEXO N. 2 se muestra el modelo de encuesta aplicada para esta investigación.

Rango	Número	Porcentaje
18-22	114	30,81%
23-27	102	27,57%
28-32	60	16,22%
33-37	26	7,03%
38-42	23	6,22%
43-47	16	4,32%
48-52	12	3,24%
53-57	15	4,05%
58 o más	2	0,54%
TOTAL	370	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



De los resultados obtenidos se puede observar que, la población entre 18 y 32 años representan el 74.6% del total de encuestados, la población entre 33 y 47 años representan el 17.57% y finalmente la población comprendida entre 48 años en adelante representan el 7.83% del total encuestado.

GÉNERO
CUADRO N° 05

Sexo	Número	Porcentaje
Masculino	251	67,84%
Femenino	119	32,16%
TOTAL	370	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

En cuanto al género, los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 67.84% de los encuestados pertenece al sexo Masculino, mientras que el restante 32.16% pertenece al sexo femenino. Como se puede observar existe una mayor cantidad de personas de sexo masculino que del sexo femenino con una diferencia considerable del 36%.

ESTADO CIVIL

CUADRO N. 06

Estado Civil	Número	Porcentaje
Soltero	188	50,81%
Casado	142	38,38%
Union Libre	24	6,49%
Divorciado	11	2,97%
Viudo	5	1,35%
TOTAL	370	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

En cuanto al estado civil de los encuestados podemos observar que la mayor parte de ellos son Solteros (50.81%) este dato es importante ya que nos indica que las personas aun no tienen cargas familiares, luego observamos que el 38.38% de las personas encuestadas son casadas y finalmente entre divorciados, viudos y unión libre se obtiene un 10.81%

3.2.2 Factores ocupacionales del consumidor.

Las clases sociales son multidimensionales puesto que tienen numerosos componentes: no son equivalentes al ingreso o algún otro criterio aislado ni están determinadas en consecuencia por alguno de ellos. El ingreso suele ser un indicador engañoso de la posición en la clase social. La ocupación ofrece generalmente una

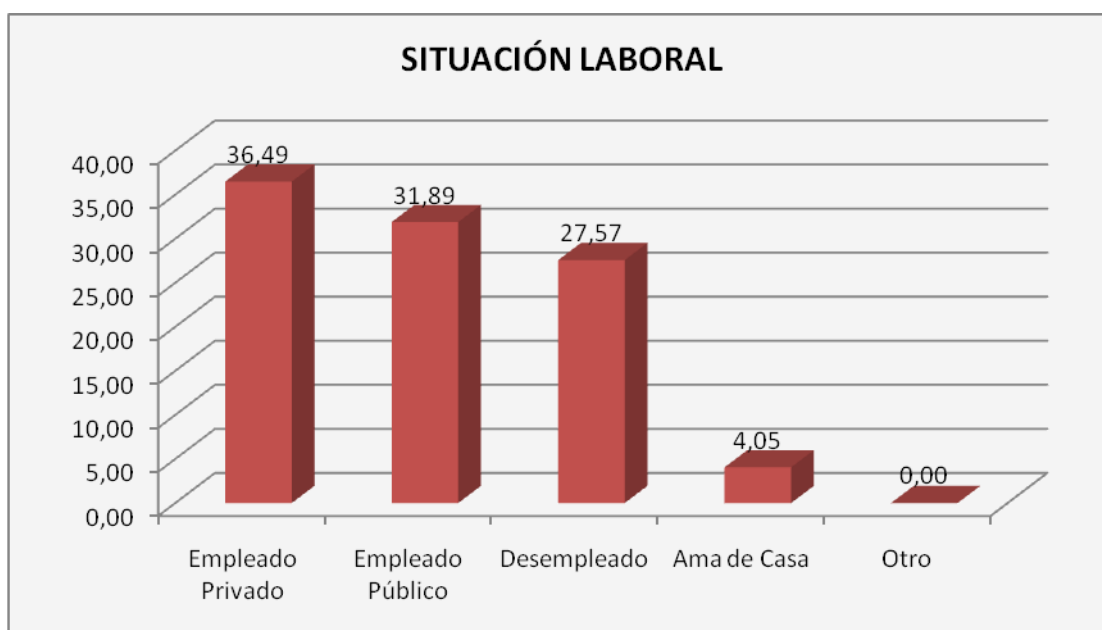
buena indicación de la clase social, al igual que la vivienda. La investigación realizada ha revelado los siguientes datos:

SITUACIÓN LABORAL

CUADRO N° 07

Situación Laboral.	Número	Porcentaje
Empleado Privado	135	36,49%
Empleado Público	118	31,89%
Desempleado	102	27,57%
Ama de Casa	15	4,05%
Otro	0	0,00%
TOTAL	370	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Como podemos observar la mayor parte de los encuestados esto es el 64.06% están empleados ya sea en el sector público como en el sector privado, lo cual nos indican que gozan de un nivel de ingresos fijos mensuales, siendo esto un factor muy importante dentro del contexto de estudio.

Los encuestados desempleados representan un 27.57% es decir que no poseen un ingreso fijo mensual, las amas de casa representan el 4.05%, en este caso no se sabría analizar sus ingresos mensuales ya que sus esposos podrían ser quienes las mantienen o simplemente no poseen ingresos de ninguna de las partes.

Adicional a estos datos tenemos que el 38.92% de los encuestados son estudiantes universitarios, seguido del 31.89% son bachilleres que han terminado sus estudios secundarios, de la siguiente manera los egresados universitarios nos dan el 5.14%, profesionales tenemos el 15.14% y finalmente el 8.92% de los encuestados tienen estudios de 4to nivel.

NIVEL DE ESTUDIOS
CUADRO N° 08

Nivel de Estudios	Número	Porcentaje
Estudiante Universitario	144	38,92%
Bachiller	118	31,89%
Profesional	56	15,14%
Estudios de 4to Nivel	33	8,92%
Egresado Universitario	19	5,14%
TOTAL	370	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

3.2.3 Análisis del uso de tarjetas de crédito en la ciudad de Zamora

3.2.3.1 Aspectos culturales.

La influencia de la cultura en la conducta del comprador es, el estudio de algunos aspectos de la sociedad tales como: religión, lenguaje, leyes, costumbres, conocimientos, etc. Las cuales otorgan a tal sociedad un carácter distintivo. En el contexto del uso de la tarjeta de crédito, se define a la cultura, como la suma de costumbres, y creencias adquiridas y transmitidas, que sirven para regular el comportamiento de una determinada sociedad.

La ciudad de Zamora se caracteriza por ser una ciudad en la cual, el comercio se ha manejado de forma tradicional de generación en generación, es decir el comprador tiene la posibilidad de buscar en algunos locales los bienes o servicios necesitados, para de cierta manera poder comparar los precios, y finalmente adquirirlos en el lugar donde obtuvo la mejor oferta. Este suceso se da dentro de otras

razones, debido a que las distancias comerciales en nuestra ciudad son muy cortas y aún se maneja la costumbre de comprar donde personas conocidas siendo nosotros clientes fieles (generalmente al fío y sin garantías); esta situación no se observa ya en las ciudades grandes, donde al contrario de nuestra ciudad, las distancias comerciales son amplias y generalmente el fío ya no existe.

Dadas estas referencias, el uso de la tarjeta de crédito como mecanismo de pago en nuestra ciudad, es una operación relativamente nueva tomando como referencia a las grandes ciudades, en donde cualquier transacción comercial puede registrarse con la misma, sin importar los montos de compra o la tarjeta en cuestión, y, en donde tener una tarjeta de crédito dejó de ser un lujo para convertirse en una necesidad.

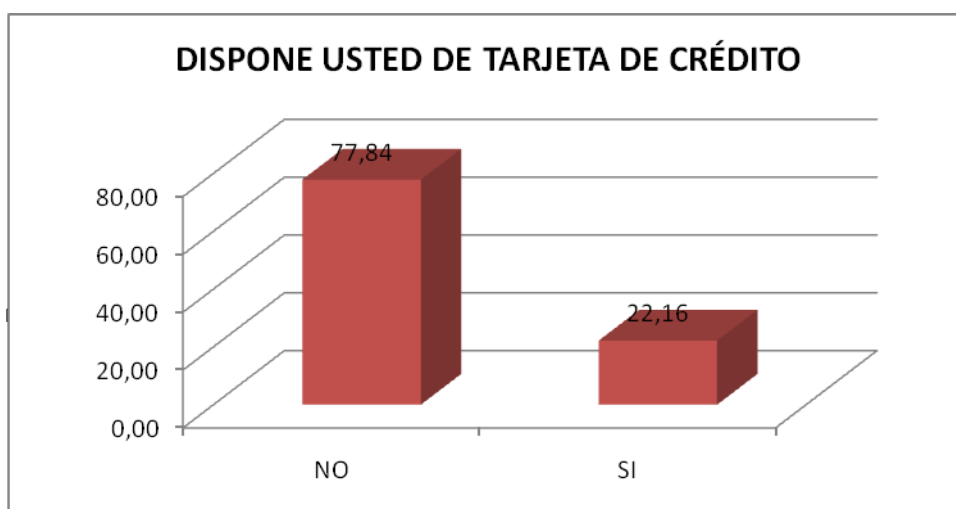
El presente estudio, pretende justamente analizar el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora, motivo por el cual expongo los resultados obtenidos en la investigación aplicada:

DISPONE USTED DE TARJETA DE CRÉDITO²²

CUADRO N. 09

OPCIÓN	Número	Porcentaje
NO	288	77,84%
SI	82	22,16%
TOTAL	370	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



²² EL CUADRO

Como podemos observar del total de encuestados el 22.16% si posee tarjeta de crédito, asumen una necesidad de la misma para poder realizar sus transacciones comerciales cuando no tienen efectivo, o simplemente porque facilita adquirir ciertos bienes y servicios difiriendo sus pagos. Al contrario de este resultado el 77.84% asume, que no necesitan de una tarjeta de crédito aduciendo las siguientes causas:

POR QUÉ NO LE INTERESA OBTENER UNA TARJETA DE CRÉDITO
CUADRO N. 10

CAUSAS	Número	Porcentaje
Cree que no la necesita	57	53,27%
Tiene miedo a endeudarse demasiado	20	18,69%
Cree que no califica para obtener una	13	12,15%
Es más caro comprar con tarjeta de crédito	9	8,41%
Los costos de mantenimiento son muy altos	8	7,48%
TOTAL	107	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Como podemos observar existe un 53.27% de personas que no tienen tarjeta de crédito por que creen que si la tuviesen, no la ocuparían, ya que sus transacciones comerciales la pueden realizar de manera tradicional.

Seguido de ellos vemos que el 18.69% de personas asocian a la tarjeta de crédito como un endeudamiento excesivo. Es decir, a su criterio que es muy fácil endeudarse con tarjeta de crédito, pero difícil pagar los compromisos adquiridos. Lo

cual resulta una gran verdad, si es que en realidad no se tiene una constancia de compra, endeudamiento o capacidad de pago.

El 12.15% no posee una tarjeta de crédito porque ha tenido problemas en el sistema financiero; ya sea por no tener garantías para adquirir una, o tal vez porque posee una calificación negativa en la **Central de Riesgos**²³.

Un dato muy importante es que el 8.41% de causas por las que la gente que no posee tarjeta de crédito, es porque tiene una percepción de que es más caro comprar con la misma, justificando este argumento por la siguiente experiencia en establecimientos comerciales: al momento de averiguar el precio de un producto cualesquiera, si lo quisiera pagar con tarjeta de crédito debería subir un porcentaje al mismo, por lo que el costo final del mismo sería, más elevado (criterio verbal obtenido al momento de aplicar la encuesta)²⁴

Luego observamos que el 7.48% asumen que los costos de las entidades financieras emisoras son demasiados altos, teniendo conocimiento de este suceso, por sus allegados, poseedores de tarjetas de crédito.

3.2.3.2 Tiempo de posesión de las tarjetas de crédito en el tarjetahabiente.

Como se mencionó anteriormente la comercialización y el uso de las tarjetas de crédito en nuestra ciudad es un proceso relativamente nuevo, y para constatar o rechazar dicha información presento los resultados obtenidos en la investigación:

AÑOS DE POSECIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO EN EL TARJETAHABIENTE

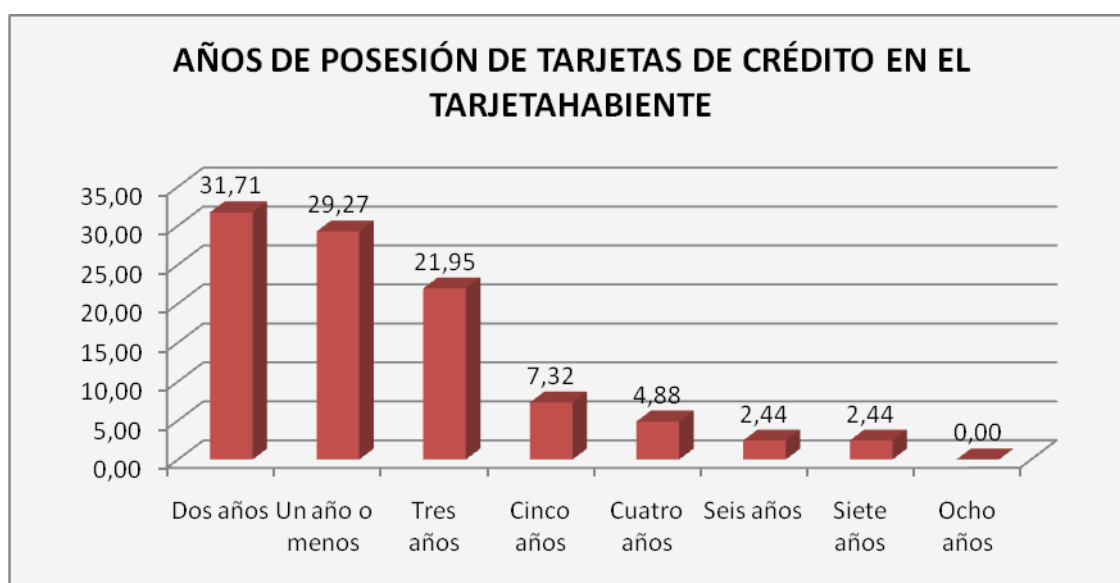
CUADRO N° 11

²³ Sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero (offshore) cuya matriz se encuentra en el país entre otras.

²⁴ Ejemplo de esto en el literal 3.4.3 Comisiones retenidas por parte del banco emisor al establecimiento

Tiempo de Uso	Número	Porcentaje
Dos años	26	31,71%
Un año o menos	24	29,27%
Tres años	18	21,95%
Cinco años	6	7,32%
Cuatro años	4	4,88%
Seis años	2	2,44%
Siete años	2	2,44%
Ocho años	0	0,00%
TOTAL	82	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



De todos los encuestados, 288 personas no poseían tarjeta de crédito, mientras que 82 personas afirmaron poseer la misma y de este total, si sumamos las personas que poseen tarjeta de crédito entre uno y cuatro años atrás, observamos que éstas representan el 87.81% de los encuestados; mientras que apenas un 12.20% representan a las personas que poseen desde hace 5 años atrás.

La diferencia es muy notoria, al analizar los porcentajes entre las personas que poseen recientemente tarjetas de crédito (menos o igual a la los cuatro años) y aquellas que la poseen entre cinco o más años. Si tomamos como referencia a una ciudad como Quito, en donde el uso de la tarjeta de crédito es de por lo menos 15 años atrás, podemos constatar que el uso de este instrumento de pago es

relativamente nuevo en la ciudad de Zamora, con lo cual estaría ratificando la hipótesis inicial propuesta.

Adicional a este análisis es importante describir que, de ese 87.81% poseedores de tarjeta de crédito desde hace cuatro a un año de tenerla, el 29.27% de los poseedores de tarjeta de crédito la poseen desde hace un año.

3.2.3.3 Cantidad de tarjetas adquiridas por el tarjetahabiente.

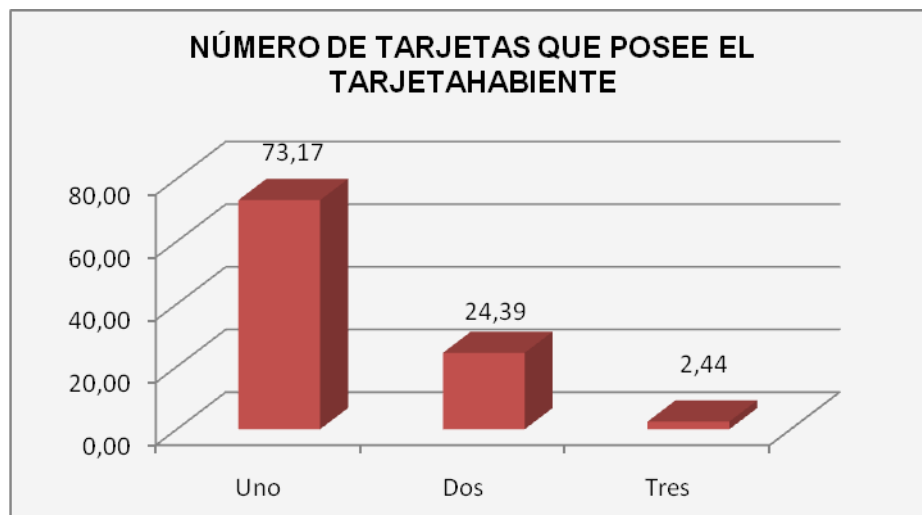
La cantidad de tarjetas que maneja un usuario generalmente nos indica la familiaridad que tiene el usuario con este sistema de pago, y en segundo lugar nos puede indicar cómo maneja sus gastos: por ejemplo hay usuarios que pagan el consumo de gasolina sólo con su tarjeta de crédito, alimentos con otra, viajes con otra, servicios básicos con otra; de manera que, al final del mes pueden conocer sus gastos mensuales en cada rubro.

Es importante conocer en este estudio, cuantas tarjetas de crédito maneja el tarjetahabiente de nuestra ciudad, y, para saber dicha información presento los resultados obtenidos en la investigación:

NÚMERO DE TARJETAS QUE POSEE EL TARJETAHABIENTE CUADRO N°12

N. de Tarjetas	Número	Porcentaje
Uno	60	73,17%
Dos	20	24,39%
Tres	2	2,44%
TOTAL	82	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Como podemos constatar el 73,17% de las personas poseedoras de tarjetas de crédito, tienen una sola tarjeta. El 24,39% tiene dos tarjetas y finalmente el 2.44% poseen tres o más tarjetas de crédito.

Como era de esperar en un mercado en donde la tarjeta de crédito aparece como un nuevo instrumento de pago, la mayor parte de los usuarios, poseen únicamente una tarjeta, justificando este suceso con el hecho de que aún se están familiarizando con este sistema de pago, y creen no necesitar más. Las personas que poseen dos o tres tarjetas de crédito, de cierto modo ya están más familiarizadas con el uso de las mismas y argumentan tener variedad de tarjetas debido a las diferentes admisiones en los establecimientos comerciales.

3.2.3.4 Clase de tarjetahabientes²⁵.

Usuarios de tarjetas de crédito, pueden ser de dos clases: titular o, adicional de la misma. Es titular de la tarjeta de crédito aquella persona que, legalmente queda comprometida con el banco emisor a pagar sus deudas; y un usuario es adicional de una tarjeta de crédito, cuando bajo la aprobación del titular de la tarjeta de crédito el banco emisor le concede una extensión, siendo el titular de la tarjeta la persona que legalmente se encarga de cubrir las obligaciones monetarias que realice su adicional.

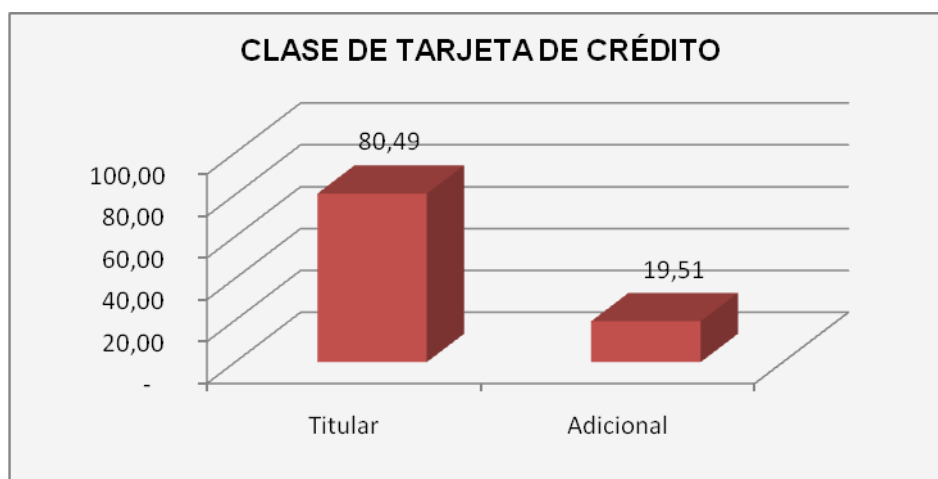
²⁵ Existen dos tipos de Tarjetahabientes, el titular de una tarjeta de crédito y el adicional de la tarjeta de crédito. Ambos tienen las mismas responsabilidades y Obligaciones con la Institución Financiera.

Asumiendo haber aclarado estos conceptos, pondré a su consideración los resultados obtenidos en la investigación:

CLASE DE TARJETA DE CRÉDITO
CUADRO N° 13

Usuario es	NÚmero	Porcentaje
Titular	66	80%
Adicional	16	20%
TOTAL	82	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Según los datos obtenidos podemos afirmar que, existe en el mercado de tarjeta de crédito una gran circulación de tarjetas titulares, esto es el 80.49%; mientras que las tarjetas adicionales que circulan representan el 19.51%.

Adicional a estos datos es importante analizar que, al indagar sobre el número de adicionales que posee los tenedores de tarjetas de crédito de nuestra muestra: el 85.37% no tiene ninguna tarjeta adicional a su tarjeta de crédito, el 9.76% tiene una adicional, el 4.88% tiene dos adicionales.

Observando estos datos nos damos cuenta que el mercado de tarjetas de crédito puede crecer si se explota la política de por lo menos una adicional a las tarjetas titulares, estas tarjetas adicionales pueden ser otorgadas a cualquier persona

en general, siempre y cuando el titular tenga pleno conocimiento de que en caso de no cumplir las obligaciones monetarias adquiridas por su adicional, el titular inmediatamente es quien asume dicha deuda. (Generalmente se otorga una tarjeta adicional a esposos, esposas, hijos, padres, o a quien por parte del titular goce de su entera confianza)

3.2.3.5 Tarjetas de mayor circulación en el tarjetahabiente

En la ciudad de Zamora existe solamente un emisor de tarjetas de crédito, la cual emite un solo tipo de tarjeta que es VISA. En otras ciudades hay emisores de tarjetas de crédito que emiten diferentes tipos de tarjetas como: **VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS CLUB** que también circulan en el mercado de la ciudad de Zamora

A continuación presento el cuadro respectivo, para conocer cuál es la tarjeta de mayor circulación que encontré en la muestra investigada por banco emisor y por tipo de tarjeta de crédito:

TARJETAS DE MAYOR CIRCULACIÓN EN EL TARJETAHABIENTE²⁶

CUADRO N° 14

T.C. Posee	Número	Porcentaje
Visa Banco de Loja	34	32,08%
Diners Club	18	16,98%
Visa Banco de Pichincha	14	13,21%
Mastercard Banco Pichincha	12	11,32%
Visa Banco de Austro	6	5,66%
Mastercard Mutualista Pich.	6	5,66%
Visa Banco de Guayaquil	4	3,77%
Cuota Facil	4	3,77%
Visa de Banco de Machala	2	1,89%
Visa Bankcard	2	1,89%
Mastercard Banco del Austro	2	1,89%
American Express	2	1,89%
Mastercard Banco de Guayaquil	0	0,00%
Mastercard Produbanco	0	0,00%
TOTAL	106	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Como se puede observar el tipo de tarjeta que mas circula en el mercado de la ciudad de Zamora es VISA Banco de Loja con el 32.08% del total encuestado, esto se debería a que el Banco de Loja es el único emisor de tarjetas de crédito en la ciudad de Zamora. Luego de esto esta DINERS CLUB con el 16.98%, VISA Banco Pichincha con el 13.21%, MASTERCARD Banco Pichincha con el 11.32% siendo estas las tarjetas de crédito de mayor circulación en la ciudad de Zamora.

Si tomamos en cuenta que todas las tarjetas de crédito las podemos utilizar tanto nacional como internacionalmente, el hecho de que VISA Banco de Loja, sea la marca de tarjeta de mayor circulación en la ciudad de Zamora se debe a que fue la primera en emitirse en este mercado financiero desde el año 2004 hasta el año 2009 que se realizo esta investigación.

²⁶ El total de la suma da 106 tarjetas de crédito, esto se debe a que como se muestra en el CUADRO N. 11 hay personas que poseen dos, hasta tres tarjetas de crédito, el cuadro muestra el número de tarjetas de crédito que circulan en la ciudad de Zamora de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada.

3.2.3.6 Preferencias en el uso de la tarjeta de crédito

Sobre sus pagos mensuales básicos.

Como se ha podido observar en páginas anteriores, los tarjetahabientes de la muestra los cuales poseen una o dos tarjetas de crédito (el 73.17% de los tarjetahabientes poseen una y el 24,39% de los mismos poseen dos), gozan de diferentes opciones para el uso de la misma: dentro de este contexto a continuación se detallan los resultados obtenidos en relación a los gastos mensuales que el tarjetahabiente realiza con su tarjeta de crédito.

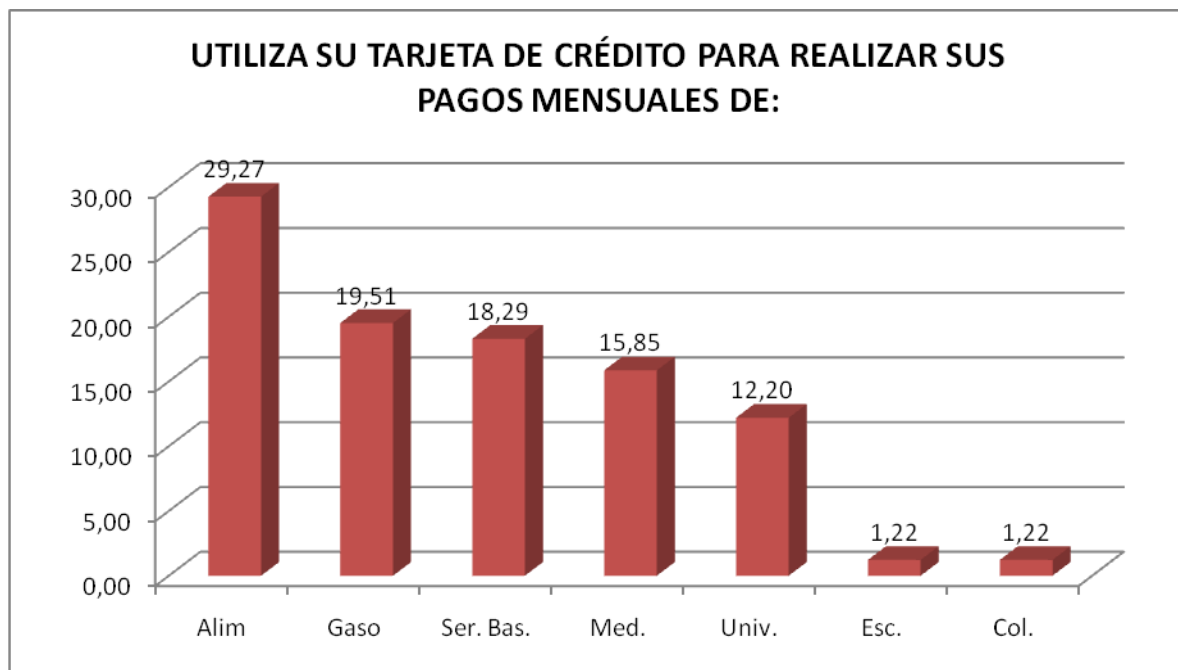
UTILIZA SU TARJETA DE CRÉDITO PARA REALIZAR SUS PAGOS MENSUALES

DE:

CUADRO N° 15

Pago Mensual	Número	Porcentaje
Alimentos	24	29,27%
Gasolina	16	19,51%
Servicios Básicos	15	18,29%
Medicina	13	15,85%
Universidad	10	12,20%
Escuela	1	1,22%
Colegio	1	1,22%
TOTAL	82	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Como se puede observar, los tarjetahabientes encuestados realizan su tarjeta de crédito para realizar diferentes pagos mensuales básicos.

Vemos que el 29,09% de las respuestas obtenidas por parte de los tarjetahabientes, el rubro de alimentos es el que más acogida tiene para ser pagado con tarjeta de crédito, esto quizás por la presencia en la ciudad de supermercados y centros comerciales en donde la aceptación de la tarjeta de crédito no tiene ninguna condición.

La gasolina de los vehículos, es el siguiente rubro de aceptación a pagar con tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente, alegando la facilidad de abastecerse de este bien en cualquier momento, sin tener que pasar contratiempos penosos y desagradables por el hecho de no poseer efectivo; igual razón expresan aquellas personas que utilizan la tarjeta de crédito para la compra de medicina, las cuales opinan la satisfacción que les causa este instrumento de pago, al salvarlos de cualesquier emergencia inesperada que se les presente en sus hogares.

En la educación primaria y secundaria el uso de la tarjeta de crédito en nuestra ciudad no tiene mucha acogida (solamente el 3,64% de las respuestas expresadas por el tarjetahabiente la utilizan para este rubro), los encuestados expresan que dicho

pago prefieren realizarlo directamente con el establecimiento, a más de esto, aducen que no todos los establecimientos educativos aceptan este medio de pago, así ellos quisieran realizarlo.

En cuanto a la universidad el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago obtiene una mayor acogida (el 12.73% de las respuestas obtenidas lo realizan), el uso de la misma se lo destina para el pago de un ciclo o semestre en general, pero sobre todo para el pago de estudios superiores, donde el pago al contado es un requisito indispensable para la institución educadora; utilizando la tarjeta de crédito el usuario puede cumplir con este requisito, ya que al utilizarla el tarjetahabiente queda comprometido a pagar mensualidades fijas con el banco emisor de la tarjeta de crédito (difiere su pago), más no con la institución educativa, quien recibe por parte del banco involucrado el monto total adeudado por el estudiante menos un porcentaje de comisión cobrado por dicho servicio.

En cuanto al pago mensual de servicios básicos (agua, luz, teléfono), el 18,18% de las respuestas obtenidas expresan realizarlo con la tarjeta de crédito, la mayoría de los encuestados aducen que dichos pagos, generalmente los realizan mediante débitos de sus cuentas bancarias. Finalmente otro destino mensual del uso de las tarjetas de crédito, es el pago correspondiente a gastos personales

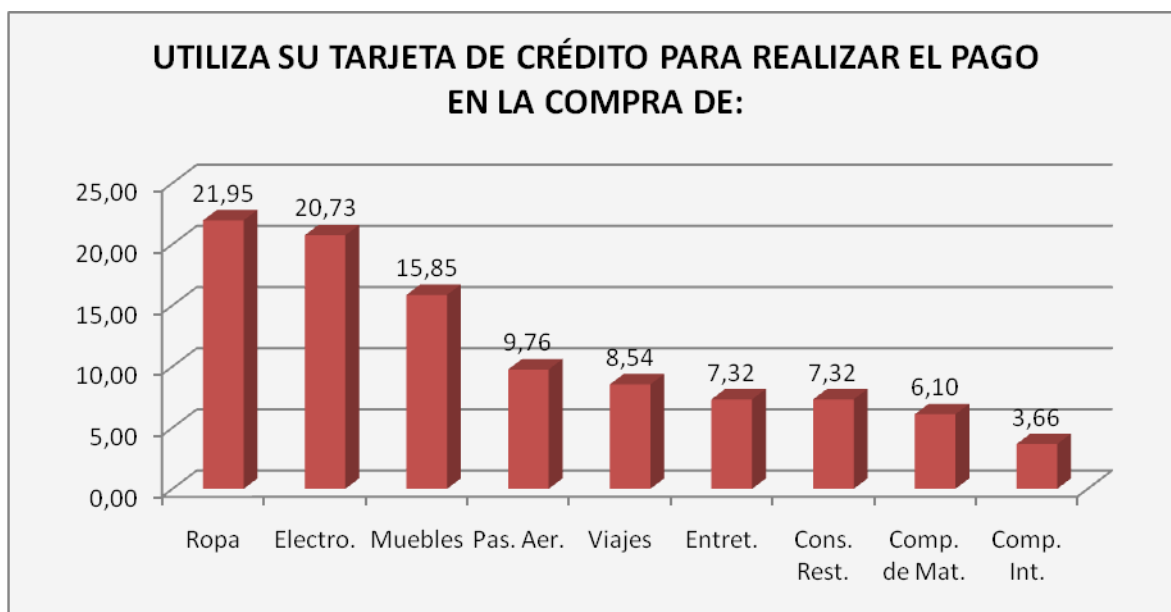
Sobre sus pagos generales.

**UTILIZA SU TARJETA DE CRÉDITO PARA REALIZAR EL PAGO EN LA COMPRA
DE:**

CUADRO N° 16

Compra	Número	Porcentaje
Ropa	18	21,95%
Electrodomésticos	17	20,73%
Muebles para el Hogar	13	15,85%
Pasajes Aéreos	8	9,76%
Viajes(tours)	7	8,54%
Entretenimiento (bares, discot)	6	7,32%
Consumo en Restaurantes	6	7,32%
Compra de Mat. de Constru.	5	6,10%
Compras por Internet	3	3,66%
TOTAL	82	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



El 21,95% de las respuestas obtenidas, afirmo que utiliza su tarjeta de crédito principalmente para la adquisición de ropa. Seguido de esto encontramos que, existe una diferencia mínima entre el uso de la tarjeta de crédito para la compra de electrodomésticos con el 20,33%, seguido de esto esta que las personas utilizan en un 16,26% para la adquisición de Muebles para el hogar.

En el pago de pasajes aéreos, en donde un promedio del 9,76% de las respuestas obtenidas alegan haber utilizado la tarjeta de crédito para dichos fines, en el pago de viajes o tours las personas contestaron que utilizan su tarjeta de crédito en un 8,13% para este consumo, muy seguido tenemos que para entretenimiento y restaurantes la utilizan el 7,32% de los encuestados y por ultimo tenemos que el 5,69% de los encuestados han utilizado su tarjeta de crédito para la adquisición de materiales de construcción y finalmente solo un 3,25% han usado su tarjeta de crédito para adquirir bienes o servicios en el internet.

En general todos los tarjetahabientes encuestados, expresan que, el uso de la tarjeta de crédito les permite en primer lugar acceder a la compra de ciertos bienes y servicios sin la necesidad de tener efectivo en el momento de la transacción, y en segundo lugar a diferir dichas compras, facilitando de cierto modo su capacidad de endeudamiento.

Entre otros destinos para el uso de la tarjeta de crédito encontramos las siguientes respuestas: seguro de vehículo, perfumería y cosméticos, repuestos para vehículos, juguetes.

3.2.3.7 Avances de efectivo

Muchas veces asociamos a la tarjeta de crédito como un instrumento con el cual podemos cancelar operaciones comerciales, ya sea de forma corriente o de forma diferida.

Pero las tarjetas de crédito ofrecen otro servicio; éste es, el avance de efectivo, dicho servicio puede ser utilizado por parte del tarjetahabiente en el cajero automático, o por oficina (acercándose a una institución bancaria para luego realizar el retiro por ventanilla)

Existen una diferencia básica entre el avance en efectivo por cajero y el avance por ventanilla; si el avance de efectivo se lo realiza por el cajero, el pago de la totalidad retirada se deberá cancelar de forma corriente, es decir el siguiente mes;

mientras que si se lo realiza por ventanilla puede diferir el pago de lo retirado a 3, 6, 9 o más meses, según como desee el cliente.

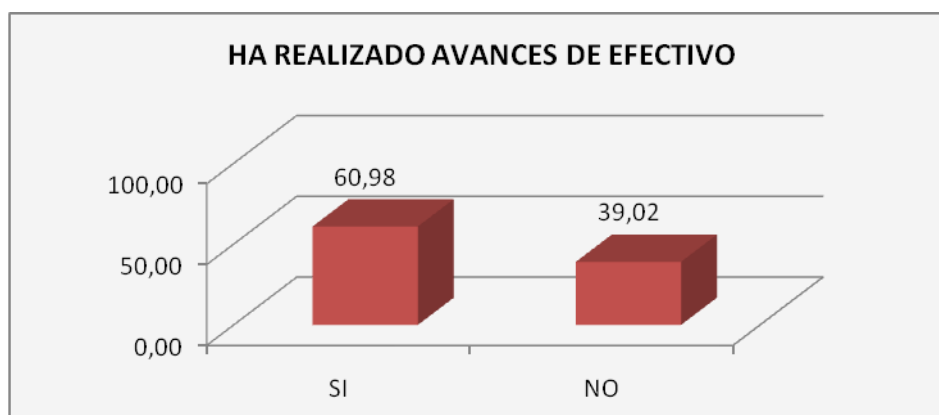
Una vez aclarado estos conceptos presento los datos obtenidos en la investigación realizada, en relación a los avances de efectivo realizados por los usuarios:

HA REALIZADO AVANCES DE EFECTIVO

CUADRO N° 17

Avances Efectivo	Número	Porcentaje
SI	50	60,98%
NO	32	39,02%
TOTAL	82	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Como se puede observar el 60,98% de los poseedores de tarjetas de crédito, han realizado avances de efectivo, ya sea por cajero o por ventanilla; mientras que el 39,02% no lo ha realizado o ha necesitado de este servicio.

Las causas por las que no ha realizado un avance de efectivo son las siguientes:

LAS CAUSAS POR LAS QUE NO HA REALIZADO UN AVANCE DE EFECTIVO
CUADRO N° 18

CAUSAS	Número	Porcentaje
Porque no ha necesitado efectivo	22	68,75%
Porque el costo es muy alto	6	18,75%
Porque no sabe como se realiza	4	12,50%
TOTAL	32	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

El 69% de las respuestas obtenidas, obedecen al hecho de que los usuarios no han tenido la necesidad de efectivo, y por tal motivo no lo han realizado.

Siguiendo con esta razón encontramos un 18,75% de respuestas que justifican el no haber realizado avances de efectivo porque el costo es muy alto; y finalmente un 12,50% de las respuestas obtenidas no conocen el procedimiento para realizar un avance en efectivo (algunos de estos casos han requerido por lo menos en una ocasión realizar un avance, pero por falta de conocimiento no han podido realizar).

El costo de un avance de efectivo²⁷ se lo calcula de la siguiente manera, siempre hay que tener en cuenta del cupo en crédito corriente ya que se lo calcula desde ese monto.

Por ejemplo si el tarjetahabiente seria titular de la tarjeta de crédito VISA Banco de Loja tendría un cupo inicial de \$1.000, oo. La cantidad que podría recibir de un cajero automático o ventanilla de un Banco es el 40% del monto total del cupo en crédito corriente, entonces tendríamos un valor de \$400, oo. El costo por el servicio de avance de efectivo es de \$4, oo en avance desde un cajero automático nacional o internacional y el costo de avance de efectivo desde una ventanilla de banco nacional o internacional es de \$10, oo

²⁷ Ejemplo tomado de la Tarjeta Visa Banco de Loja, ya que es la única que emiten en la Ciudad de Zamora

Cabe mencionar que el tarjetahabiente tiene la facilidad de poder diferir este avance de efectivo al tiempo que desee, tres meses sin intereses, 6 – 9 o 12 meses con interés.

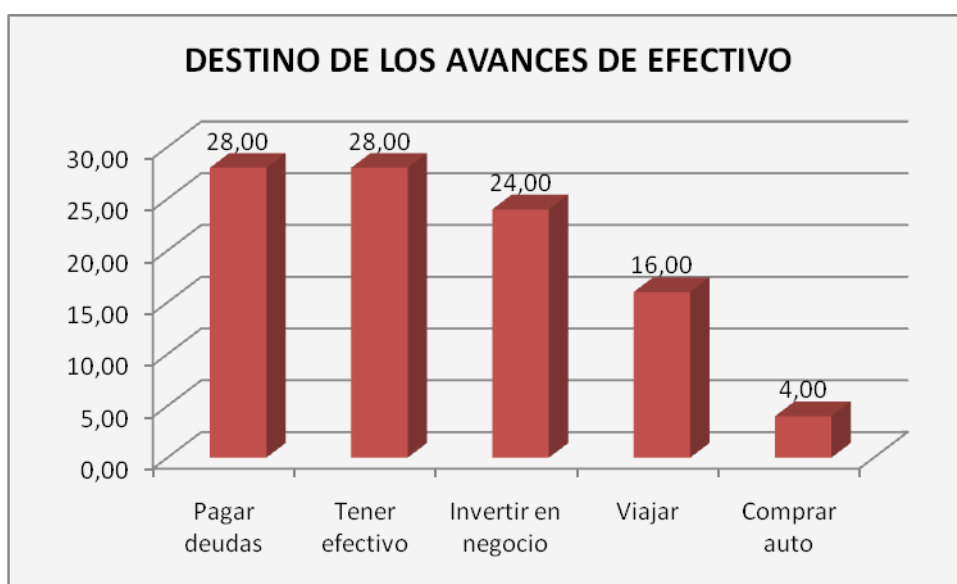
3.2.3.8 Destino de los avances de efectivo

Como pudimos observar anteriormente, un 60,98% de los encuestados poseedores de tarjeta de crédito han realizado avances de efectivo; al indagar sobre el destino final de este dinero las respuestas obtenidas en la investigación son las siguientes:

DESTINO DE LOS AVANCES DE EFECTIVO
CUADRO N°19

DESTINO	Número	Porcentaje
Pagar deudas	14	28,00%
Tener efectivo	14	28,00%
Invertir en negocio	12	24,00%
Viajar	8	16,00%
Comprar auto	2	4,00%
TOTAL	50	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Analizando estos datos podemos observar que, el destino final de los avances de efectivo realizados por los tarjetahabientes, es simplemente para tener efectivo y gastarlo en cosas del momento, el promedio de dinero retirado en estos casos no supera los \$100.00

El destino siguiente de los avances de efectivo, es para el pago de deudas, aduciendo que es una forma rápida de salir de ciertos compromisos adquiridos, sin dejar a un lado el nuevo compromiso adquirido con la tarjeta de crédito.

Observamos luego de esto que, un 16,00% de las respuestas obtenidas, destinan el dinero recibido en un avance de efectivo para viajar, asumen que siempre es necesario llevar dinero en efectivo a un viaje, ya que si por algún motivo no pueden utilizar la tarjeta de crédito, poseen dinero para solventar sus necesidades básicas.

Un destino importante de analizar es el invertir en el negocio propio el dinero proveniente de un avance de efectivo, en estos casos los tarjetahabientes que lo realizaron, asumen que la urgencia de invertir en su negocio los llevo a tomar esta decisión, ya que si hubieran querido realizar este crédito en el banco, les hubiere tomado mucho tiempo hasta gestionar los documentos requeridos, mientras que, el avance de efectivo lo realizan de forma inmediata; otra razón que se observa para haber recurrido al avance de efectivo e invertir en el negocio, es que, al realizar el comerciante las compras a sus proveedores y pagarles de contado, obtienen un mayor descuento sobre la compra realizada.

Finalmente otros destinos de este dinero han sido utilizados para atender necesidades económicas de: educación, construcción y alimentación.

Muchas de las veces los tarjetahabientes no saben si que monto es mejor al momento de realizar un avance de efectivo, aquí realizo una demostración para saber que monto le conviene retirar a un tarjetahabiente.

Luego de haber analizado los costos y maneras de poder realizar un avance de efectivo recomiendo que al momento de hacerlo se lo haga siempre por una cantidad grande en este caso comparamos al momento de retirar \$10, 00 y \$100, 00. El

usuario al momento de realizar un avance de efectivo se le cobra \$4,00²⁸ por avance sea cual sea el monto que realice, en este caso nos conviene realizar un avance de \$100,00 ya que si hacemos un avance de menor monto en este caso de \$10,00, al momento de que necesitemos más dinero tendríamos que recurrir a otro avance de efectivo y esto nos costaría \$4,00 mas, haciendo de esta manera que tengamos que pagar más al momento de cancelar nuestro estado de cuenta.

3.2.3.9 Percepción del tarjetahabiente ante el costo de mantener su tarjeta de crédito.

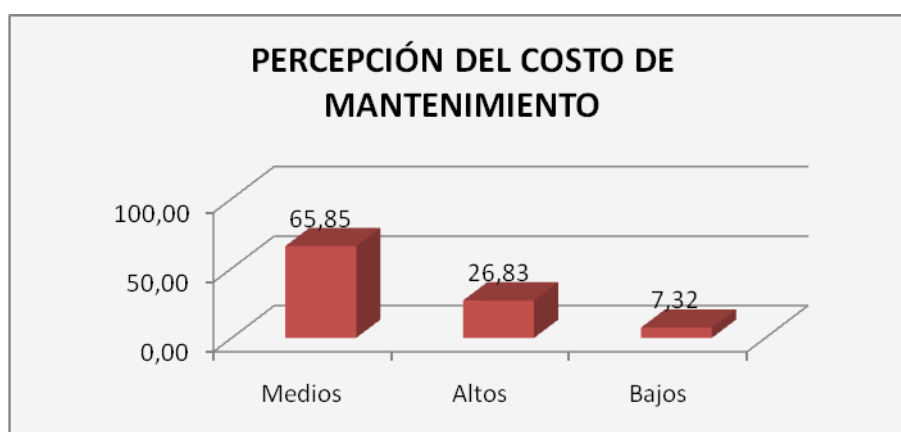
Como observamos anteriormente el 22.16% de los encuestados poseen tarjeta de crédito, y al indagar su conformidad con los costos que les genera el mantener su tarjeta de crédito, el resultado fue el siguiente:

PERCEPCIÓN DEL COSTO DE MANTENIMIENTO

CUADRO N° 20

Costos Financieros	Número	Porcentaje
Medios	54	65,85%
Altos	22	26,83%
Bajos	6	7,32%
TOTAL	82	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Como se puede observar el 65,85% de los tarjetahabientes, poseen una percepción de que el costo de mantener su tarjeta de crédito es alto, pero a pesar de

²⁸ Monto que se cobra al hacer un avance de efectivo desde cualquier cajero automático, nacional o internacional.

ello el 26,83% creen que el costo de mantenimiento es alto y en una mínima cantidad de los encuestados el 7,32% creen que los costos que cobra la entidad financiera por su tarjeta de crédito son bajos.

Además tenemos que un 95,12% de los encuestados van a conservar su tarjeta para el próximo año, no así el 4,88% restante, va anular su tarjeta de crédito. Aquí un dato interesante es que, si bien aquellas personas que van a anular su tarjeta de crédito, la razón principal de ello es, entre otras que: necesitan un mayor cupo de crédito²⁹, una tarjeta que les ofrezca una mayor aceptación comercial, o una que si les permita pagar mínimos mensuales, más no anulan su tarjeta por los costos altos de mantenimiento, por lo que en su totalidad, aquellos que van anular su actual tarjeta de crédito, van a gestionar otra tarjeta de crédito para el próximo año, buscando una que a su consideración cumpla con las exigencias de los mismos.

A pesar de que la gran mayoría de tarjetahabientes asume que el costo de mantener una tarjeta de crédito es alto o medio, esto no es un impedimento para seguirla manteniendo, no así el hecho de que su tarjeta actual no le brinde la aceptación en establecimientos comerciales, cobertura y beneficios necesarios en este sistema de comercializar; razones por las cuales si se pretende dejar la o las tarjetas actuales para cambiarles por otras que, a criterio del tarjetahabiente le brinden estos beneficios. Lo que queda claro es que los tarjetahabientes van a cambiar de tarjeta mas no; dejar de ser usuarios de la misma.

En general, los resultados obtenidos en la investigación aplicada muestran algunos aspectos bien definidos en cuanto al mercado y al uso de la tarjeta de crédito por parte del tarjetahabiente en la ciudad de Zamora.

El mercado de Zamora es un mercado relativamente nuevo en el uso de la tarjeta de crédito, ya que si bien es cierto se emiten desde el año 2004, el impulso, la publicidad y la comercialización de las mismas se han presentado de forma más agresiva desde hace un año atrás.

²⁹ La entidad emisora de tarjetas de crédito para poder otorgar un cupo mayor de crédito, tiene que analizar los ingresos, garantías y bienes que posea el tarjetahabiente y de acuerdo a esto se le otorga un crédito mayor al que posee actualmente.

La gente joven es la que mas posee tarjeta de crédito y por tal razón se está familiarizando con este sistema de pago (personas cuyo rango de edad está comprendido entre 18 y 47 años), y en caso de no tener tarjeta de crédito tiene una apreciación más clara del funcionamiento de la misma; mientras tanto la gente mayor (personas cuyo rango de edad es de 48 años), describe un menor interés por su parte de ese sistema de pago, ya que aducen no estar acostumbrados al mismo ya que es un sistema nuevo para ellos.

Una segunda apreciación general es el hecho de que en Zamora se está utilizando más el dinero plástico para efectuar el gasto corriente de la economía familiar, así como los gastos generales, evitando la movilización de dinero en efectivo y simplificando las actividades de los consumidores. Todo esto permite percibir el desarrollo de las actividades económicas y el auge de la sociedad de consumo.

Finalmente como se dijo anteriormente, la visión y meta del emisor de tarjetas de crédito en el futuro es reemplazar los cheques y el efectivo, con el dinero plástico; convirtiéndose así en el principal sistema de pago global del consumidor. Una de cada tres transacciones comerciales en el mundo se efectúa mediante una tarjeta de crédito.

3.3 EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO

Se entiende por oferta a aquellas instituciones financieras que cumpliendo con los requisitos exigidos por la superintendencia de bancos tienen y están en la capacidad de emitir tarjetas de crédito.

3.3.1 Instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito.

En la ciudad de Zamora, existe una sola institución financiera emisora de tarjetas de crédito, en el siguiente cuadro se detalla el nombre del banco emisor, el año que empezaron a emitirlas y el tipo de tarjeta que emite.

INSTITUCIÓN FINANCIERA EMISORA

CUADRO N° 21

BANCO EMISOR	AÑO DE INICIO DE EMISIÓN	TIPO DE TARJETA
Banco de Loja	2004	VISA

ELABORACIÓN: El Autor

Fuente: Encuesta Aplicada. Anexo N. 3

Como se puede observar Visa Banco de Loja, es la primera tarjeta en emitirse en nuestra ciudad, un dato importante es que si bien es cierto en esta tarjeta opera independientemente.

En el Cuadro N. 38 podemos observar el número de tarjetas de crédito que se han emitido hasta el mes de diciembre de 2009, desde las distintas entidades financieras para la provincia de Zamora Chinchipe.

Así mismo podemos darnos cuenta que dentro de este mercado circulan también tarjetas de crédito que se emiten en ciudades vecinas como es la más cercana la ciudad de Loja, esto debido a que los clientes residentes en la ciudad de Zamora pueden acceder también a este servicio, como lo indicamos anteriormente estas tarjetas de crédito no importa donde se la emiten, tienen la misma aceptación a nivel nacional e internacionalmente, no existe una diferencia notable entre la marca de tarjetas de crédito.

3.3.2 Análisis crediticio para otorgar tarjetas de crédito.

En vista que en el mercado de la ciudad de Zamora, el uso de las tarjetas de crédito ha empezado a crecer, obviamente los emisores han debido modificar el análisis crediticio del interesado, para poder colocar tarjetas en el mercado.

En años anteriores al 2001 los requisitos que debía cumplir la persona interesada en adquirir una tarjeta de crédito eran excesivamente rigurosos en lo que a patrimonio y garantías se refiere (valioso patrimonio a favor del interesado y a más de eso garante). En la actualidad, aunque estos requisitos no sean eliminados por completo, no necesariamente se debe mantener un elevado respaldo patrimonial, y no

en todos los casos se necesita de garante. Esta podría ser también una de las razones para que en la actualidad, la gente joven cada vez más adquiera y sea sujeto de este servicio bancario.

Los requisitos básicos³⁰ para la adquisición de una tarjeta de crédito en cualquiera de los bancos emisores, son los que a continuación se detallan:

- Solicitud de tarjeta de crédito
- Copia de cédula de identidad
- Copia de certificado de votación
- Certificado de ingreso
- Respaldo patrimonial
- Garante
- Cuenta bancaria
- Solicitud bancaria

Estos requisitos los deben presentar todas las personas que deseen gozar de los beneficios de una tarjeta de crédito, el banco será el responsable luego de analizar los diferentes documentos presentados quien se encargue de otorgar el monto de crédito que será asignado al tarjetahabiente.

En el caso de las tarjetas de crédito adicionales los requisitos son menores ya que el titular de la tarjeta de crédito es el garante de la misma.

- Solicitud de tarjeta adicional
- Copia de la cédula
- Copia de certificado de votación

En algunas instituciones emisoras de tarjetas de crédito, en caso de que el interesado mantenga un crédito vigente en el banco por el cual existe una hipoteca, esta garantiza también la petición de tarjeta de crédito, por lo que no debería presentar ni respaldo patrimonial ni garante.

³⁰ Los requisitos pueden variar en cada entidad financiera emisora, requisitos tomados del Banco de Loja.

Así mismo es importante mencionar que no necesariamente el interesado debe mantener o poseer una cuenta bancaria ya que sea de ahorro o corriente en el banco emisor o cualquier otro banco para poder adquirir una tarjeta de crédito.

Aunque se ha dicho que los requisitos para obtener una tarjeta de crédito cada vez son más accesibles, esto no quiere decir que el banco emisor no se asegure físicamente de garantías mínimas para en caso de que el tarjetahabiente no cumpla con sus obligaciones adquiridas, para poder solventar su deuda.

También es cierto que si bien los requisitos para obtener una tarjeta de crédito, a pesar de no ser inalcanzables para un grupo de la sociedad, obviamente para otro grupo si lo son.

3.3.3 Montos de colocación

En el manejo de tarjeta de crédito existe dos clases de crédito o monto otorgado a un tarjetahabiente para que pueda hacer uso del mismo estos son el crédito o monto corriente y, el crédito o monto diferido. Generalmente este monto es el que marca la diferencia³¹ entre una tarjeta clásica, oro, platinum, etc.

El crédito corriente es aquel en el cual el tarjetahabiente debe cancelar el total consumido a un mes plazo, y, el crédito diferido es aquel en el cual el tarjetahabiente tiene la opción de diferir el pago a 3, 6, 9 o más meses, ya sea con o sin interés, dependiendo de los planes del local comercial en el cual realiza la transacción.

Generalmente los emisores de tarjetas de crédito ofrecen un monto máximo de crédito hasta en años anteriores (tres años atrás) el monto de colocación en cada crédito era igual, por ejemplo cuatro mil dólares para que el usuario lo pueda gastar en crédito corriente y cuatro mil dólares para que el usuario lo pueda gastar en crédito diferido. En total esta tarjeta tenía una capacidad de crédito de ocho mil dólares.

³¹ La diferencia en los tipos de tarjeta de crédito es principalmente los montos de crédito que posee cada una, en el CUADRO N. 21 se detalla este tipo de montos.

El limitante de esta modalidad de crédito era que el tarjetahabiente no podía diferir un monto mayor al pactado o acreditado en su crédito diferido, esto a pesar de tener su crédito corriente intacto. Y obviamente ocurría lo contrario, aquellas personas que requerías utilizar su crédito corriente no podían excederse del monto pactado, y en el caso de este monto este es muy importante ya que en el exterior no se pueden diferir los pagos, por lo que el crédito que realmente se puede utilizar es el crédito corriente.

En la actualidad esto ha variado ya que las instituciones financieras emisoras de tarjeta de crédito han adoptado por no marcar un monto exacto para el crédito corriente y para el crédito diferido, simplemente se otorga un monto máximo total de crédito (por ejemplo diez mil dólares), y es el tarjetahabiente quien decide como utilizarlo o gastarlo (forma corriente o diferido)

La única tarjeta de crédito que ofrece un monto ilimitado es Diner's Club, aunque esto es realmente una verdad a medias, ya que toda la transacción comercial que se realiza con tarjeta de crédito, requiere de una autorización a OPTAR (operadora de tarjetas de crédito), la cual analiza la capacidad de endeudamiento y la clase de tarjetahabiente que requiere el crédito para finalmente emitir o no la autorización respectiva para que se efectuó dicha transacción comercial.

Los montos mínimos en las tarjetas de crédito tanto visa clásica y visa oro del Banco de Loja son de \$1.600,00.

A continuación se detallan los montos MÁXIMOS de créditos en dólares, establecidos para la Institución Financiera Emisora de tarjeta de crédito en la ciudad de Zamora.

**MONTOS MÁXIMOS DE CRÉDITO EN LAS TARJETAS POR PARTE DE LOS
EMISORES
CUADRO N° 22**

BANCO EMISOR	VISA	
	Clásica	Oro
Banco de Loja	7.000	40.000

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

El monto³² máximo de crédito de este emisor está colocado debido a las diferentes políticas internas que maneja la institución financiera. Y varía también de tarjetahabiente a tarjetahabiente, ya que dentro de otros factores: la capacidad de endeudamiento, el respaldo patrimonial, o los ingresos monetarios marcan la diferencia en el tipo de tarjetas (clásicas y oro). Y por ende el monto de crédito.

3.3.4 Marketing para la colocación de tarjetas de crédito

Se puede definir al marketing como las diferentes técnicas que se utilizan para posesionar en el mercado un bien o servicio.

En la ciudad de Zamora el emisor de tarjetas de crédito, utiliza un solo mecanismo para la colocación de su tarjeta de crédito en el mercado: a continuación se detalla los resultados obtenidos en la investigación.

**MECANISMOS POR PARTE DE LOS EMISORES PARA LA COLOCACIÓN DE
TARJETA DE CRÉDITO
CUADRO N° 23**

BANCO EMISOR	POR PETICION DEL INTERESADO	MEDIANTE VENDEDORES	CORTESIA A CLIENTES ESPECIALES
Banco de Loja	X		X

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

³² Información obtenida mediante entrevista personal con servicio al cliente del departamento VISA del banco de Loja.

La institución financiera emisora de tarjetas de crédito emite las mismas por petición del interesado, es decir, cuando un cliente se acerca a la institución financiera para obtener información de este servicio, solicita los requisitos necesarios y finalmente los presenta para su aprobación o rechazo

Otra forma de colocar tarjetas de crédito es otorgándolas gratuitamente y sin previa petición a clientes VIP (clientes con altos promedios en sus cuentas), a los cuales no se cobra ningún costo por la emisión incluso no se les cobra los costos financieros de mantenimiento por un año.

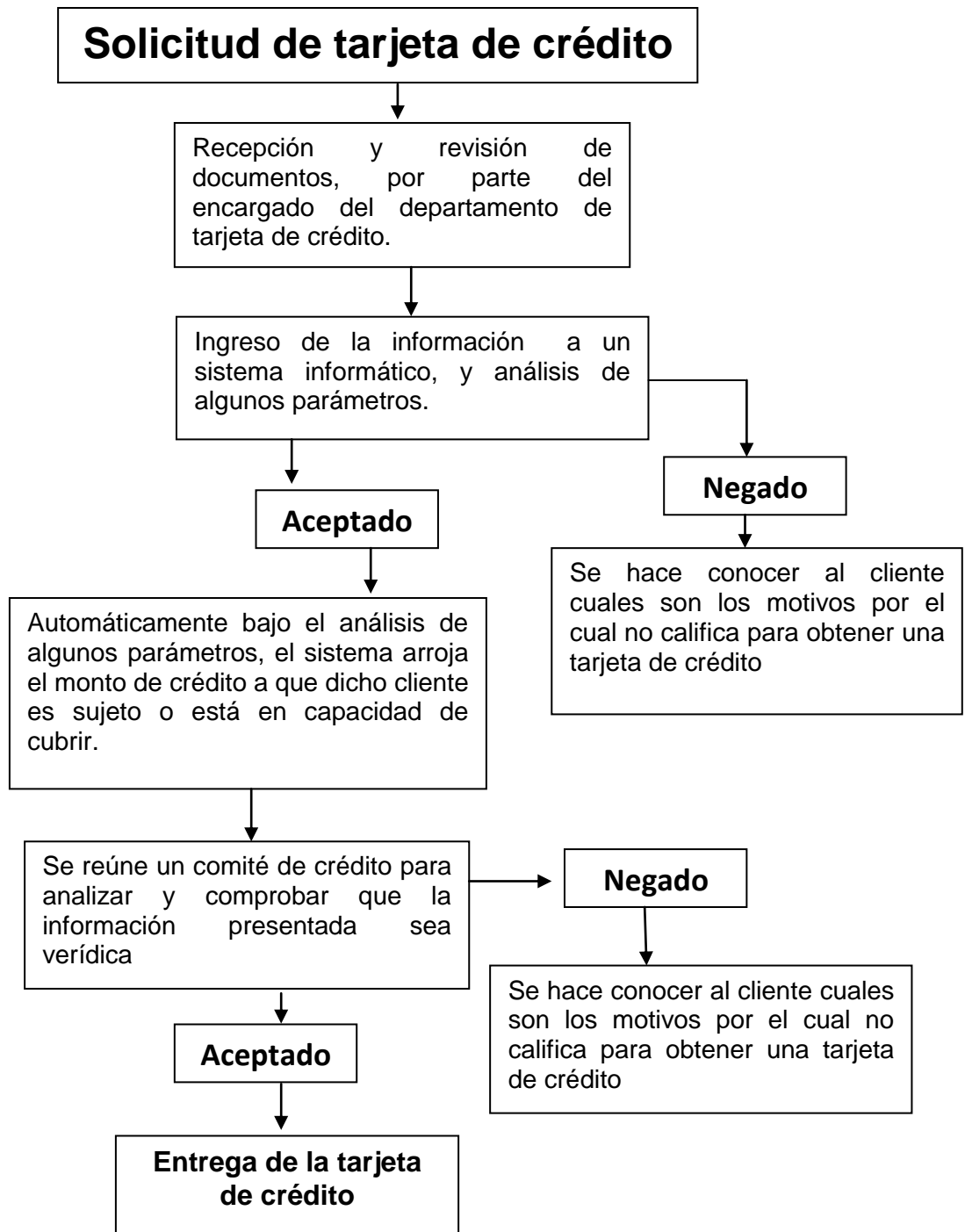
En general en la mayoría de las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito, no existe un verdadero plan de marketing para vender tarjetas de crédito, ya que como se observa en la mayoría de los casos es el interesado quien lo busca. Los planes de marketing que maneja, más bien están encaminados a auspicios, promociones con descuentos mayores si utiliza tal o cual tarjeta, con mayores planes sin interés, tiempo de gracia para efectuar el primer pago, etc. Lo cual se puede marcar en el cliente diferentes percepciones de ventajas sobre una u otra tarjeta de crédito.

3.3.5 Procesos operativos de aceptación y precio.

3.3.5.1 Proceso operativo de aceptación.

El proceso operativo de aceptación de tarjetas de crédito, se refiere a los pasos que se deben realizar dentro de la institución financiera emisora, para que una solicitud de tarjeta de crédito sea aprobada o rechazada. Generalmente el proceso operativo para analizar las solicitudes de tarjeta de crédito en las instituciones emisoras es el siguiente:

DIAGRAMA DEL PROCESO OPERATIVO DE ACEPTACIÓN



1. Recepción y revisión de que la documentación requerida este completa, por parte del encargado del departamento de tarjeta de crédito.
2. Ingreso de la información adquirida por parte del cliente, a un sistema informático, el cual arroja automáticamente bajo el análisis de algunos parámetros, el monto de crédito a que dicho cliente es sujeto o está en capacidad de cubrir.
3. Luego de que le sistema arroja el monto de crédito se reúne un comité de crédito para analizar y comprobar que la información presentada sea verídica, y como consecuencia de esto aprobar o rechazar dichas solicitudes.
4. En caso de que esta institución financiera no posea este sistema de análisis crediticio, es igualmente el comité de crédito quien fija el monto de crédito, comprueba la información y acepta o rechaza la solicitud presentada.

La ciudad de Zamora, por contar con una sucursal del sistema financiero, esta debe remitir la información de solicitudes de tarjetas de crédito previamente a la Matriz en este caso en la ciudad de Loja, por lo que son los comités de crédito de esta ciudad quienes finalmente las aprueban o rechazan.

3.3.5.2 Costos fijos o variables de la tarjeta de crédito.

Los costos fijos anuales de mantenimiento de tarjeta de crédito varían de tarjeta a tarjeta, ya que unas son más costosas que otras, pero en general los rubros que encontramos son los siguientes: mantenimiento de cuenta, estado de cuenta, renovación de tarjeta.

**COSTOS³³ FIJOS DE MANTENIMIENTO SEGÚN EL TIPO DE TARJETA DE
CRÉDITO
CUADRO N° 24**

BANCO EMISOR	Mantenimiento de Cuenta	Estado de Cuenta	Renovación de Tarjeta Clásica	Renovación de Tarjeta Oro
Banco de Loja	\$0.00	\$1,66	\$15,00	\$25,00

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

De los datos obtenidos podemos decir que los costos fijos de mantenimiento no tienen costo; en cambio en la entrega de estado de cuenta tienen un costo de \$1,66; por renovación de tarjeta clásica \$15,00; y por renovación de tarjeta oro \$25,00.

Tomando en cuenta los costos fijos promedios de mantenimiento anual, y asociándolos con los datos obtenidos en el cuadro numero 19 (Percepción del costo de mantenimiento), podemos indicar que el 65,85% de los encuestados consideran que dichos valores son medios, el 26,83% los consideran altos y finalmente los 7,32% restantes consideran que los valores son bajos.

Dentro de los costos variables, es decir aquellos que él tarjetahabiente puede o no escoger, estos también varían de emisor a emisor; pero en general los rubros que presentan son los siguientes:

**COSTOS VARIABLES DE MANTENIMIENTO
SEGÚN EL TIPO DE TARJETA DE CRÉDITO
CUADRO N° 25**

Banco Emisor	Tarjeta Adicional	Perdida de Tarjeta
Banco de Loja	\$0,00	\$5,00

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

El estudio de los emisores de tarjetas de crédito, nos permite en primer lugar determinar cómo ha evolucionado su presencia en el mercado de la ciudad de Zamora; segundo, como han cambiado las políticas internas para hacer más fácil el

³³ Banco de Loja. *Transparencia de Información/Tarjeta Visa*. Disponible en www.bancodeloja.fin.ec (Consultado 10-02-2009)

acceso a este servicio, y finalmente conocer los costos fijos y variables de mantener una tarjeta de crédito, esto según el tipo y el banco emisor.

3.4. ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES.

La ciudad de Zamora se caracteriza por ser una ciudad muy comercial antes que industrial, (las industrias más importantes en la ciudad son lácteos, embutidos, procesadoras de carne), Actualmente en la Cámara de Comercio de Zamora existen un poco más de ochenta y cinco socios los cuales se dedican a diferentes actividades productivas.

El presente estudio encuestó a una muestra de 70 locales comerciales³⁴, con el fin de conocer entre otros aspectos la aceptación o el rechazo de estos a la tarjeta de crédito, etc. Por lo que a continuación expongo los resultados obtenidos:

3.4.1 Nivel de aceptación por rama de actividad.

En este contexto la Cámara de Comercio de Zamora a la fecha de investigación (21 de diciembre de 2009) posee 85 socios³⁵, los cuales se estaban empezando agrupar de acuerdo a la actividad comercial que se dedican en diferentes ramas. La investigación aplicó la encuesta a diferentes comercios locales tratando de abarcar las diferentes ramas asignadas a la fecha en dicha institución, con el fin de conocer si estos comercios trabajan o no con tarjeta de crédito.

ACEPTA SU ESTABLECIMIENTO TARJETA DE CRÉDITO

CUADRO N° 26

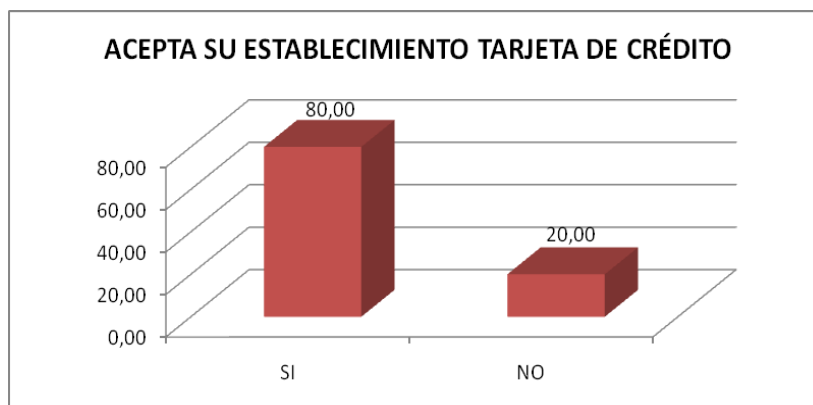
Acepta	Número	Porcentaje
SI	56	80,00%
NO	14	20,00%
TOTAL	70	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

³⁴ En el ANEXO N. 4 se muestra la fórmula, cálculos para la aplicación de la muestra.

³⁵ En el ANEXO N. 4 se muestra la fórmula, cálculos para la aplicación de la muestra.

³⁵ En el ANEXO N. 5 se muestra el modelo de encuesta aplicada para esta investigación.



A continuación se detallan de acuerdo a la muestra obtenida los locales comerciales³⁶ que aceptan tarjeta de crédito al momento de realizar un pago o servicio en la ciudad de Zamora.

LOCALES COMERCIALES QUE ACEPTAN TARJETA DE CRÉDITO
CUADRO N° 27

RAZÓN SOCIAL	VENTAS O SERVICIOS
Comercial Valarezo	Electrodomésticos
Computer World	Computadoras y Accesorios
TEDASA	Neumáticos y Accesorios para Autos
Telectrónica Chamba	Electrodomésticos
Evarlast Hotel	Hotel, alojamiento
Hostería "El Arenal"	Alojamiento, comida, tours, etc.
Novedades 2001	Ropa, calzado
Boutique VIP	Ropa y accesorios
Casa Cristy	Ropa y accesorios
Aliss Store	Ropa y accesorios
Telecontour	Agencia de Viajes
DELCAS	Materiales para Construcción
Dental	Servicios Odontológicos
Movishop	Telefonía Móvil y accesorios

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Como podemos observar, el 80,00% de los locales comerciales encuestados no aceptan a los clientes tarjetas de crédito como medio de pago en sus actividades comerciales, mientras que el 20,00% si acepta este medio de pago.

³⁶ Información Obtenida mediante la aplicación de las encuestas en la ciudad de Zamora

Al indagar a los locales comerciales las causas por las que no aceptan la tarjeta de crédito en sus actividades, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

CAUSAS POR QUÉ NO ACEPTAN LA TARJETA CRÉDITO
CUADRO N° 28

CAUSAS	Número	Porcentaje
No he realizado los trámites pertinentes a la afiliación	44	78,57%
Por los porcentajes retenidos por los emisores de tarjetas	12	21,43%
TOTAL	56	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Como podemos observar la mayor causa para que los establecimientos comerciales no acepten la tarjeta de crédito a sus clientes, es debido a que el establecimiento comercial no ha realizado los trámites pertinentes a la afiliación.

Mientras que el 21,43% de los locales comerciales que no aceptan tarjeta de crédito como medio de pago, afirman que no la reciben es debido a los porcentajes retenidos en los bancos por el uso de la misma. Un dato importante de mencionar es que el mismo porcentaje de locales comerciales que no aceptan la tarjeta de crédito por los porcentajes retenidos, esto es el 21,43% al indagarles si les gustaría afiliarse a este sistema de pago, aseguraron que no desearían afiliarse. Aseguran que sus utilidades son mínimas, y al tener que pagar ciertas comisiones al banco su negocio ya no sería rentable. (Argumento verbal, obtenido al momento de realizar la encuesta).

Finalmente se puede acotar que el hecho de que el 78,57% de los locales que no reciben tarjeta de crédito, si quieren afiliarse a este sistema de pago, es señal de que cada vez los consumidores están presentando el dinero plástico para realizar sus transacciones comerciales, desplazando el dinero papel a un segundo plano.

A continuación presento los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los locales comerciales que no aceptan tarjeta de crédito en este momento y que desean afiliarse a este sistema de pago.

**LOCALES COMERCIALES QUE DESEAN
AFILIARSE AL SISTEMA DE PAGO
CUADRO N° 29**

Le Gustaria Afiliarse	Número	Porcentaje
SI	40	71,43%
NO	16	28,57%
TOTAL	56	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Otra razón que acotan aquellos establecimientos que no reciben tarjetas de crédito y que no les gustaría recibirla, es que los precios de sus productos son mínimos: heladerías, pañalerías, panaderías, plásticos, copias, etc. motivo por el cual rara vez un cliente ha presentado la tarjeta de crédito como medio de pago.

3.4.2 Años de aceptación como instrumento de pago.

Como he mencionado en aspectos anteriores el uso de la tarjeta de crédito en nuestra ciudad es un suceso relativamente nuevo, es por eso que he querido investigar a los almacenes que lo utilizan desde hace cuantos años la aceptan en su establecimiento comercial. Las respuestas obtenidas son las que ha continuación detallo.

**HACE CUANTOS AÑOS ACEPTA TARJETA DE CREDITO SU LOCAL
COMERCIAL
CUADRO N° 30**

AÑOS DE ACEPTACION	Número	Porcentaje
Menos 1 Año	4	28,57%
2 Años	4	4,49%
3 Años	2	14,29%
1 Año	2	14,29%
4 Años	1	7,14%
5 Años	1	7,14%
TOTAL	14	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Como observamos en el cuadro anterior, de la muestra obtenida el uso de la tarjeta de crédito en los locales comerciales hace 6 años no existe. Es a partir de dos años atrás donde se observa un verdadero crecimiento de la misma como instrumento de trabajo en los comercios.

Tomando en cuenta los datos de la muestra podemos afirmar que desde el año 2004 hasta el 2005, solamente un catorce por ciento de los locales comerciales aceptan tarjeta de crédito como medio de pago. Mientras que desde el año 2006 hasta el año 2009 aproximadamente el ochenta y seis por ciento de los locales lo aceptan.

Esto se corrobora con lo investigado en el tema de los emisores de tarjetas de crédito de donde se observo que “los últimos tres años son aquellos en donde las instituciones financieras comenzaron a ofertar más el servicio de tarjeta de crédito”.

3.4.3 Comisiones retenidas por parte del banco emisor al establecimiento.

Se entiende por comisión al porcentaje que sobre lo vendido cobra la institución financiera al establecimiento comercial por prestar este servicio. En entrevista directa mantenida con el representante de DATAFAST (Procesador de transacciones) en la ciudad de Loja, pude obtener los siguientes resultados:

**COMISIONES RETENIDAS AL ESTABLECIMIENTO
POR TIPO DE CRÉDITO
CUADRO N° 31**

TIPO DE CRÉDITO	COMISIÓN RETENIDA
CORRIENTE	6%
DIFERIDO CON INTERES 3 – 6 – 9 – 12 O 24 MESES	7%
3 – 6 MESES SIN INTERÉS PLAN PAGOS	8%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

El valor de estas comisiones retenidas son generadas para cualquier establecimiento comercial y para cualquier tipo de tarjeta, pero existe la posibilidad de que varíen en tal vez un punto menos sobre todo en el crédito corriente, dependiendo de algunos factores como el valor total facturado por el local, el tipo de actividad ó las políticas internas de cada emisor.

Las tasas de interés en los planes diferidos con interés, son fijadas por el Banco Central, y varían en forma mínima de acuerdo con el tiempo al cual se quiera diferir.

Uno de los motivos que los tarjetahabientes y personas dicen que comprar con tarjeta de crédito es más caro es este, al momento de comprar con tarjeta de crédito la casa comercial hace un recargo de un porcentaje de acuerdo al monto total de la compra, ya que este valor del porcentaje cobra la empresa DATAFAST al momento de realizar o recibir el Boucher de compra. Por lo general en ciudades grandes que llevan con más tiempo utilizando este sistema de pago no se realiza el recargo de este tipo de porcentajes.

Por ejemplo si una persona hace una compra en un local comercial por un bien o servicio por un valor total de \$100,00 y dicho local comercial hace recargos por el pago con tarjeta de crédito, el cliente hace el pago de este valor con tarjeta de crédito y lo difiere a 6 meses sin intereses tendría que pagar un total de \$108,00 esto debido a \$100,00 por el valor de la compra mas \$8,00 que es el porcentaje (8%) que cobra el local comercial por el pago con tarjeta de crédito. Debiendo pagar 6 cuotas mensuales de \$18, 00

3.4.4 Preferencias en la recepción de tarjetas por parte del local comercial.

Luego de haber analizado las comisiones bancarias retenidas por parte del emisor ante el uso de la tarjeta de crédito, al indagar a la muestra cual es la tarjeta de crédito que prefiere recibir en su establecimiento comercial los resultados obtenidos son los siguientes:

QUE TARJETA PREFERE RECIBIR EN SU ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

CUADRO N° 32

Prefiere Recibir	Número	Porcentaje
Visa Banco de Loja	13	15,29%
Mastercard Banco Pichincha	13	15,29%
Diners Club	12	14,12%
Visa Banco de Pichincha	11	12,94%
Visa Banco de Guayaquil	5	5,88%
Visa Bankcard	4	4,71%
Visa Banco de Machala	4	4,71%
Visa Banco del Austro	4	4,71%
Mastercard Banco de Gquil.	4	4,71%
Mastercard Banco del austro	4	4,71%
American Express	4	4,71%
Mastercard Mutualista Pich.	3	3,53%
Mastercard Produbanco	3	3,53%
Cuota Facil	1	1,18%
TOTAL	85	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Los datos presentados anteriormente nos indica que la muestra encuestada no tienen una preferencia marcada al momento de recibir una tarjeta de crédito, la razón argumentada para no poseer favoritismo alguno es el hecho de que las comisiones cobradas por los bancos son las mismas con cualquier tarjeta de crédito.

Si analizamos estos datos con los presentados en el cuadro número 13 (Tarjetas de mayor circulación en el Tarjetahabiente), podemos indicar que si bien es cierto que las cinco tarjetas de mayor circulación en el tarjetahabiente encuestado en orden descendente son: Visa Banco de Loja, Diner's Club, Visa Banco Pichincha, Mastercard Banco Pichincha, Visa Banco del Austro; al momento de presentarlas en los establecimientos comerciales estos no poseen ninguna preferencia ante ellas, pues como dijimos anteriormente las comisiones bancarias retenidas son las mismas en cualquiera de los casos.

3.5.4 Planes de pagos.

El plan de pago es el tiempo que dispone el consumidor en cancelar lo adeudado al momento de realizar una compra, ya no con el establecimiento comercial sino con el banco emisor de su tarjeta de crédito. Existen diferentes planes de pagos entre ellos tenemos:

- Crédito corriente
- Crédito diferido con intereses
- Crédito diferido sin intereses

El crédito corriente es aquel en el cual el usuario debe pagar sus consumos a un mes plazo (dependiendo de la fecha del corte de su estado de cuenta y del día del consumo, puede ser un poco menos a un mes o máximo un mes quince días). Mientras que el crédito diferido es aquel en donde el tarjetahabiente paga sus consumos a 3 – 6 – 9 – 12 – 18 – 24 meses dependiendo de los planes del establecimiento ya sea con o sin intereses.

Al indagar a la muestra los planes disponibles en sus establecimientos para sus clientes las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

QUÉ PLANES DE PAGO ACEPTA EN SU ESTABLECIMIENTO

CUADRO N° 33

Planes de Pago	Número	Porcentaje
Crédito Corriente	10	19,23%
3 meses sin interes	11	21,15%
6 meses sin interes	6	11,54%
6 meses con interes	6	11,54%
3 meses con interes	4	7,69%
9 meses sin interes	3	5,77%
12 meses sin interes	3	5,77%
12 meses con interes	3	5,77%
9 meses con interes	2	3,85%
18 meses con interes	2	3,85%
24 meses con interes	2	3,85%
TOTAL	52	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

El plan de pagos con el que más trabajan los establecimientos comerciales es el corriente y tres meses sin intereses, lo cual representa el 40,38% de las respuestas obtenidas; obviamente el consumidor siempre prefiere diferir sus pagos y si es sin interés mucho mejor, por tal razón los establecimientos trabajan mucho con estos planes: algunos comercios que se enmarcan dentro de este contexto son los dedicados a la venta de: muebles, electrodomésticos, ropa, calzado, bazares, hoteles, joyerías, etc.

Seguido a ello encontramos aquellos almacenes que solo aceptan el crédito corriente y que representan el 19,23% de las respuestas obtenidas: gasolineras, restaurantes, cafeterías, farmacias, peluquerías, comida rápida. Etc.

Y aquellos que aceptan los planes corriente, tres, seis, nueve y doce meses sin interés representan el 44,23%, generalmente el plan de seis meses sin intereses no es muy aceptado sino en algunos establecimientos de electrodomésticos, ropa, mueblerías, etc. y depende del monto generado a diferir (generalmente es un monto alto).

Dentro de los planes con interés estos dependen ya exclusivamente de las políticas internas de cada local para aceptarlos, pues dependiendo del monto y del tiempo que el cliente desee diferir el establecimiento los ofrece.

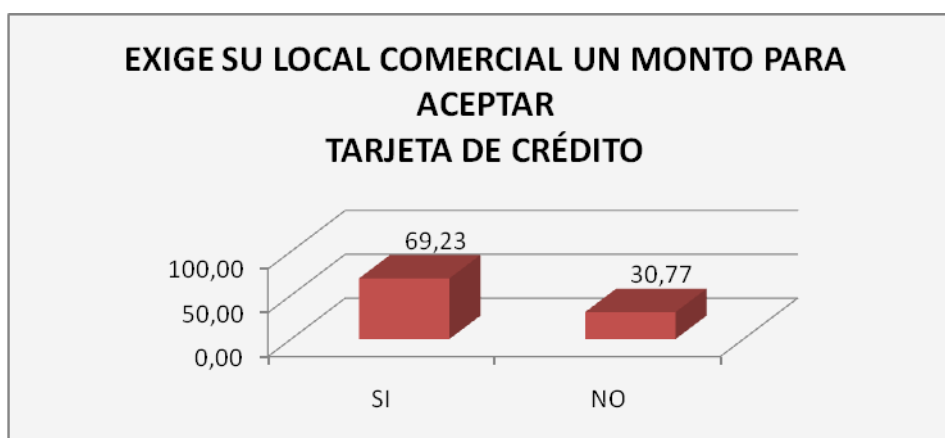
3.4.6 Ventas con tarjeta de crédito

En cuanto a las ventas con tarjeta de crédito en los locales comerciales, lo que se investigo primeramente si exige o no un monto para aceptarla, luego si recarga o no algún porcentaje y finalmente que monto de sus ventas las realiza con tarjeta de crédito. Los resultados obtenidos son los siguientes:

**EXIGE SU LOCAL COMERCIAL UN MONTO PARA ACEPTAR
TARJETA DE CRÉDITO
CUADRO N° 34**

Exige Monto mínimo	Número	Porcentaje
SI	9	69,23%
NO	4	30,77%
TOTAL	13	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Como podemos observar 30,77% de los locales comerciales que trabajan con tarjeta de crédito exigen un monto mínimo para aceptarla, mientras que el 69,23% restante no lo exige, lo cual es importante ya que esto nos indica que cada vez se acepta la tarjeta de crédito como un tipo de dinero común con el cual se puede trabajar tal cual como el dinero papel.

Los montos exigidos por ciertos comercios para la aceptación de la tarjeta de crédito son los que a continuación detallo:

**MONTOS EXIGIDOS PARA LA ACEPTACIÓN DE
LA TARJETA DE CRÉDITO**

CUADRO N° 35

MONTO	Número	Porcentaje
20	1	25,00%
40	2	50,00%
50	1	25,00%
TOTAL	4	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.

Al analizar estos datos nos damos cuenta que el 75,00% de los locales comerciales exigen un monto comprendido entre los 20 y 40 dólares para aceptarla, mientras que el 25% restante exige un monto mayor el cual comprende los 50 dólares. El hecho de exigir un monto para aceptar la tarjeta de crédito es política interna de cada establecimiento, pero la tendencia muestra de que en un futuro muy cercano esto ya no existirá, y usaremos el dinero plástico igual o más que el de papel.

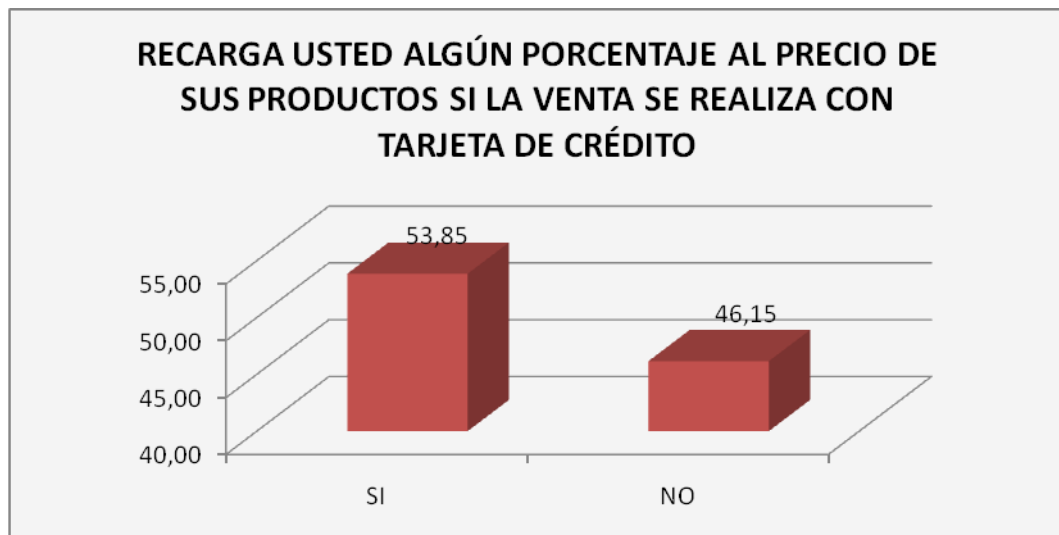
En cuanto a los recargos al precio de venta si el cliente desea pagar con tarjeta de crédito, las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

**RECARGA USTED ALGÚN PORCENTAJE AL PRECIO DE SUS PRODUCTOS SI
LA VENTA SE REALIZA CON TARJETA DE CRÉDITO**

CUADRO N° 36

Recarga Algún porcentaje	Número	Porcentaje
SI	7	53,85%
NO	6	46,15%
TOTAL	13	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



En este tema es muy importante aclarar que los locales comerciales no pueden ni deben recargar ningún porcentaje a sus productos si la venta la realizan con tarjeta de crédito, pues al momento de realizar la afiliación a este tipo de servicio, el contrato que suscriben es muy claro al prohibido dicho recargo, incluso si el establecimiento incurre en este hecho, el cliente debe presentar una queja por escrito indicando lo sucedido y el nombre del local comercial emisor de su tarjeta de crédito para que inmediatamente se le retire el código de aceptación de tarjeta de crédito.

Esta posibilidad es poco conocida por los clientes, o simplemente prefieren no realizarla y es por ello que aun existen establecimientos que recargan ciertos porcentajes sobre lo vendido, el 46,15% de la muestra aseguro que lo hace, mientras que el 53,85% restante no lo hace. Como observamos a pesar de que el porcentaje que recarga es mínimo debemos denunciarlos para beneficios del consumidor.

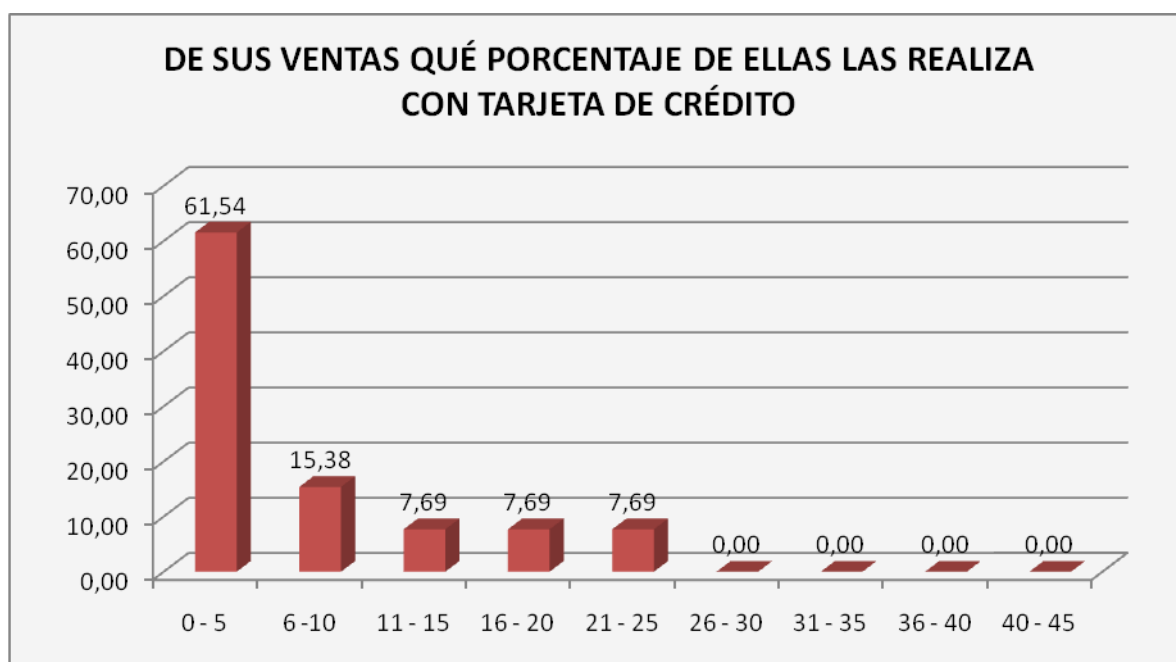
Finalmente analizare los porcentajes vendidos con tarjeta de crédito en los locales comerciales como una medida del uso de la misma, los resultados aplicados a la muestra son los siguientes:

**DE SUS VENTAS QUÉ PORCENTAJE DE ELLAS
LAS REALIZA CON TARJETA DE CRÉDITO**

CUADRO N° 37

Porcentaje Vende	Número	Porcentaje
0 - 5	1	8%
6 -10	2	15%
11 - 15	0	0%
16 - 20	8	62%
21 - 25	0	0%
26 - 30	1	8%
31 - 35	0	0%
36 - 40	0	0%
40 - 45	1	8%
TOTAL	13	100%

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Encuesta Aplicada.



Los rangos de los porcentajes vendidos mensualmente por los establecimientos comerciales igualmente nos ratifican que cada vez más se está utilizando la tarjeta de crédito como medio de pago por parte de los consumidores: de la muestra analizada el 84,61% aseguran que venden mensualmente entre 5 y 20 por ciento con tarjeta de crédito; mientras que el 15,39% de la misma muestra afirma que sus ventas con tarjeta de crédito fluctúan entre el 21 y 45 por ciento.

Finalmente podemos acotar de los establecimientos comerciales y el uso de la tarjeta de crédito los siguientes aspectos: primero el nivel de aceptación en la ciudad de Zamora aún debe extenderse en las diferentes ramas comerciales, ya que un 80,00% de la muestra encuestada no acepta tarjeta de crédito como medio de pago, la mayor causa para no aceptarla son las comisiones retenidas por parte de los emisores de las mismas, seguido por la falta de gestión particular de cada establecimiento para tramitar la afiliación pertinente. Un dato importante de mencionar es que de aquellos comercios que no aceptan tarjeta de crédito un 71,43% está dispuesto y es más le gustaría afiliarse a este sistema de pago.

El tiempo de acogida por parte de los comercios a la tarjeta de crédito ha tenido un verdadero ímpetu desde hace tres años atrás lo cual guarda relación con oferta dada por parte de los bancos emisores.

En la ciudad de Zamora el 84,61% de los establecimientos que trabajan con tarjeta de crédito venden mensualmente entre un 5 y 20 por ciento con este medio de pago, demostrando que el mercado y el uso del dinero plástico está creciendo en la ciudad de Zamora. Los datos nos indican que muy pronto este será usado igual o más que el dinero común en nuestras transacciones cotidianas.

Si realizamos un análisis horizontal comparando los resultados obtenidos en el cuadro número 10 (años de posesión de tarjetas de crédito en el tarjetahabiente), el cuadro número 20 (instituciones financieras emisoras), y el cuadro número 29 (hace cuantos años acepta su establecimiento la tarjeta de crédito); podemos concluir que a medida que han pasado los años los consumidores se han ido involucrando con este sistema de pago pues, de la muestra encuestada el 12,20% poseía tarjeta de crédito en el período comprendido entre el año 2001 y 2005; mientras que el 87,80% restante adquirió en el período comprendido entre el año 2006 y el 2009. Siendo el año 2008 el año de mayor afiliación por parte de los usuarios a este sistema, pues el 31,71% de la muestra encuestada adquirió su tarjeta de crédito en este año. Lo expuesto anteriormente guarda estrecha relación con la investigación realizada en el emisor bancario pues mientras en el año 2004 empieza la emisión de tarjetas de crédito en la ciudad de Zamora mediante la oferta del Banco de Loja.

Finalmente se puede acotar que en los establecimientos comerciales se observa la misma tendencia, pues hasta el año 2005 solamente el 7,14% de la muestra encuestada aceptaba tarjeta de crédito en sus locales comerciales; mientras que el 92,86% restante la acepta en el periodo comprendido entre el año 2006 y el 2009.

CAPÍTULO IV

4. EVOLUCIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

4.1 EVOLUCIÓN DE LOS TARJETAHABIENTES

Luego de varios años de la aparición de la primera tarjeta de crédito en el mundo financiero el uso del dinero plástico adopta nuevas tendencias. A diciembre de 2005 se registraron en el Ecuador un consumo o endeudamiento con tarjeta de crédito por \$1.078.489 y para diciembre del año 2009 se registraron en el Ecuador un consumo o endeudamiento por \$2.568.024 dando un crecimiento del 138,11% en un periodo de 4 años³⁷. Se estima que a 2010, los pagos con tarjetas de crédito constituirían el 20% del total de medios de pago.

El uso del dinero plástico ha aumentado significativamente en los hábitos de consumo y pago de los ecuatorianos. Los billetes están condenados a un paulatino olvido según el mundo diseñado por las tarjetas de crédito. No se trata de la firma de su epitafio, pero sí de la generación de nuevas alternativas bancarias cada vez más cercanas a las necesidades financieras del cliente.

En el Ecuador la utilización de las tarjetas de crédito es cada día mayor, esto se demuestra tanto con la evolución numérica de tarjetahabientes, como con la cartera generada por el uso de la tarjeta de crédito registrada en la Superintendencia de bancos y seguros del Ecuador. A continuación se presenta el detalle de dichas evoluciones.

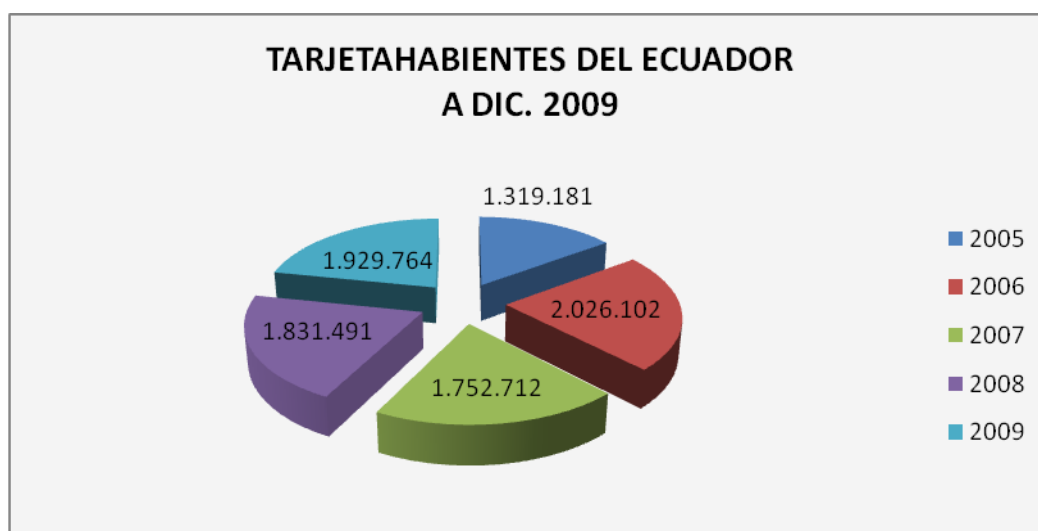
³⁷ Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. *PANORAMICO DEL NÚMERO DE TARJETAS NACIONALES E INTERNACIONALES*. Disponible en <http://www.superban.gov.ec> (Consultado 01-07-2010)

TARJETAHABIENTES DEL ECUADOR
(DICIEMBRE 2005 - DICIEMBRE 2009)

CUADRO N° 38

FECHA	TARJETA INTERNACIONAL		TARJETA NACIONAL		TOTAL
	Corporativa	Individual	Corporativa	Individual	
Dic./ 2005	16.698	934.839	1.151	366.493	1.319.181
Dic./2006	14.242	1.038.394	1.190	972.276	2.026.102
Dic./2007	10.702	816.387	1.153	924.470	1.752.712
Dic./2008	11.660	984.810	1.103	833.918	1.831.491
Dic./2009	12.431	1.129.100	1.037	787.196	1.929.764

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Superintendencia de Bancos.



Como podemos observar el número de tarjethabientes ha tenido un crecimiento significativo en estos últimos tres años, pasando de 1.752.712 tarjethabientes en el diciembre de 2007 a 1.929.764 en diciembre de 2009; o sea un crecimiento anualizado de 12,49%.

Es importante aclarar que las estadísticas del 2009 no registran el número de tarjetas de crédito adicionales (dependientes), sino que ahora se toma en cuenta para las estadísticas únicamente la tarjeta del titular, esto según la Superintendencia de bancos y seguros.

COBERTURA PROVINCIAL DE TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS³⁸
(DICIEMBRE 2005 – DICIEMBRE 2009)

CUADRO N° 39

PROVINCIA	DICIEMBRE 2005	DICIEMBRE 2006	DICIEMBRE 2007	DICIEMBRE 2008	DICIEMBRE 2009
AZUAY	62.901	84.159	55.995	64.511	69.667
BOLIVAR	829	955	697	1.081	1.548
CAÑAR	2.734	3.145	2.287	4.246	4.730
CARCHI	1.354	1.474	845	2.029	2.578
COTOPAXI	4.623	26.931	31.880	12.185	22.416
CHIMBORAZO	6.972	14.421	12.069	14.236	15.831
EL ORO	26.058	33.542	25.455	33.896	37.965
ESMERALDAS	4.801	7.341	7.429	11.833	13.991
GALAPAGOS	2.004	2.641	1.967	2.344	2.720
GUAYAS	461.396	726.527	574.829	599.191	643.275
IMBABURA	15.922	28.957	21.079	24.192	25.529
LOJA	10.864	16.657	12.755	18.183	18.585
LOS RIOS	8.805	11.317	8.970	14.027	17.835
MANABI	35.848	69.934	64.457	71.156	75.539
MOR.SANTIAGO	61	138	179	862	889
NAPO	1.138	1.215	863	1.346	1.786
ORELLANA	67	132	150	443	723
PASTAZA	1.114	1.016	665	1.314	1.315
PICHINCHA	643.112	952.320	898.209	890.668	899.790
STA. ELENA	0	0	0	6.426	9.269
STO. DOMINGO	0	0	0	19.797	23.842
SUCUMBIOS	285	551	732	1.534	2.622
TUNGURAHUA	28.207	42.607	31.008	35.642	36.866
ZAMORA CH.	86	122	192	349	453
TOTAL	1.319.181	2.026.102	1.752.712	1.831.491	1.929.764

ELABORACIÓN: El Autor

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Como podemos observar en el cuadro de cobertura provincial, existe un crecimiento muy considerable del año 2005 al 2006, pero también observamos un decrecimiento abismal del año 2006 al 2007 en tarjetas de crédito emitidas, esto se debe a que para el año 2007 hubo una reforma a la ley financiera por el Congreso Nacional del Ecuador, la cual obligó a transparentar las tasas de interés incorporando las comisiones bancarias en dichas tasas.

³⁸ Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. *Panorámico de Tarjetas de Crédito Emitidas por Provincia Disponible en <http://www.superban.gov.ec> (Consultado 01-07-2010)*

Esto influye mucho en los tarjetahabientes ya que al aumentar comisiones y demás impuestos, hace que las personas dejen de utilizar este medio de pago como son las tarjetas de crédito.

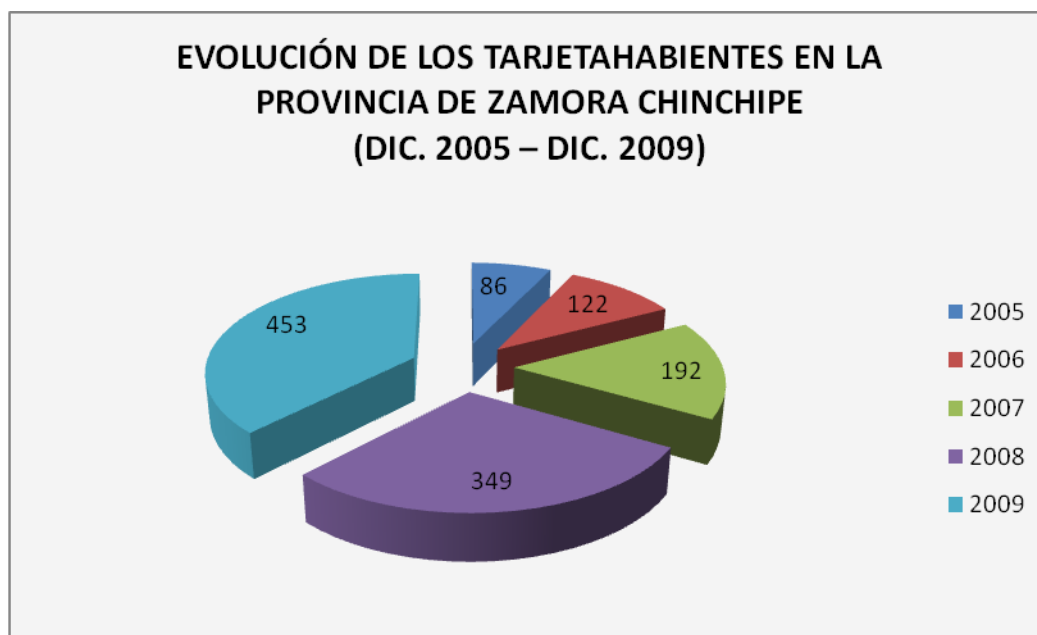
**EVOLUCIÓN DE LOS TARJETAHABIENTES EN LA PROVINCIA DE ZAMORA
CHINCHIPE³⁹**

(DICIEMBRE 2005 – DICIEMBRE 2009)

CUADRO N° 40

FECHA	NUMERO DE TARJETAS EMITIDAS
A DICIEMBRE 2005	86
A DICIEMBRE 2006	122
A DICIEMBRE 2007	192
A DICIEMBRE 2008	349
A DICIEMBRE 2009	453

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Superintendencia de Bancos.



Como podemos observar el número de tarjetahabientes en la provincia de Zamora Chinchipe también ha tenido un crecimiento significativo en estos último tres años, pasando de 86 tarjetahabientes en diciembre de 2005 a 453 en el año 2009; o

³⁹ Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. *Panorámico de Tarjetas de Crédito Emitidas por Provincia Disponible en <http://www.superban.gov.ec>* (Consultado 01-07-2010)

sea un crecimiento anualizado del 52,70%. Siendo en el año 2008 el año en el cual se experimenta el mayor crecimiento y quizás por varios aspectos como: la promoción de este nuevo medio de pago en la provincia, nuevos locales comerciales que aceptan este medio de pago; etc. (tomamos como referencia la provincia de Zamora Chinchipe ya que no existen datos oficiales en la Superintendencia de bancos y seguros sobre la ciudad de Zamora)

4.2 Evolución de la cartera de crédito.

El uso de las tarjetas de crédito está ligado al crédito de consumo en Ecuador como en el resto del mundo. Según el Banco Central del Ecuador, entre el 88 y 90 por ciento de este tipo de crédito viene de las tarjetas de crédito. Como se dijo anteriormente el uso del dinero plástico ha aumentado significativamente en los hábitos de consumo y pago de los ecuatorianos. Los emisores de tarjetas de crédito promocionan nuevos productos y además los locales comerciales que aceptan este tipo de medio de pago también dan promociones y facilidades de financiamiento lo que hace más atractivo la adquisición de este producto. Los emisores de tarjetas de crédito promocionan nuevos productos para personas que ganan apenas el salario mínimo o estudiantes que dependen de sus padres.

Las tarjetas de crédito gozan de dos características primordiales: la primera es que son de medio pago, y la segunda es que permiten diferir el pago de una compra a un tiempo determinado o por el cliente o por el local comercial que la acepta.

Respecto a la primera de las razones, se puede decir que como medio de pago la tarjeta de crédito es un sustituto del circulante, de los cheques y de las tarjetas de debito, ya que si los costos asociados a la adquisición de tarjetas subieran significativamente, los consumidores estarían más dispuestos a utilizar medios de pago alternativos, sacrificando en ese caso la comodidad de tener un medio de pago aceptado que le evite portar efectivo. Respecto a la necesidad del consumidor de poder diferir el pago de una compra, las tarjetas de compra y crédito no son sustitutos del circulante y de los cheques, ya que la utilización de estos últimos lleva consigo una inmediata disminución en las tenencias de dinero de los consumidores, que la

utilización de las tarjetas le permite evitar, el mercado relevante es el de los instrumentos que permiten diferir el pago de la compra en el tiempo.

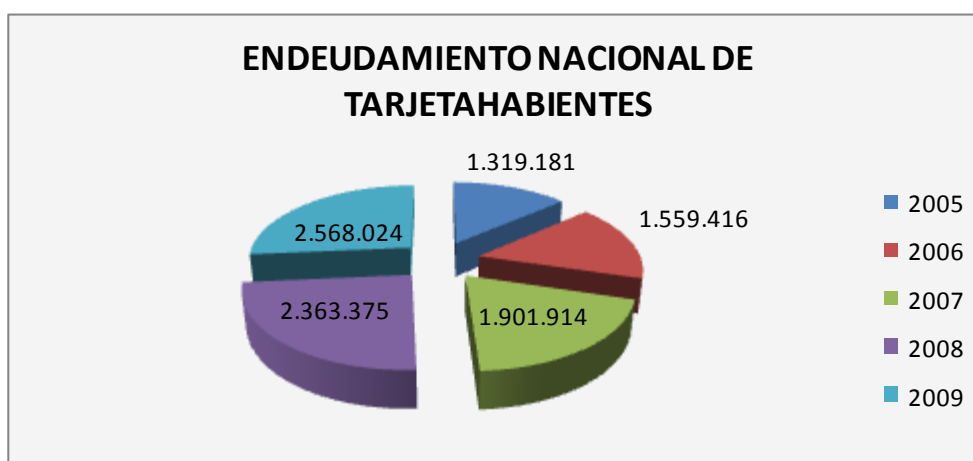
ENDEUDAMIENTO NACIONAL DE TARJETAHABIENTES⁴⁰

(En miles de dólares)

CUADRO N° 41

FECHA	TOTAL ENDEUDAMIENTO
A DIC 2005	1.319.181
A DIC 2006	1.559.416
A DIC 2007	1.901.914
A DIC 2008	2.363.375
A DIC 2009	2.568.024

ELABORACIÓN: El Autor
Fuente: Superintendencia de Bancos.



El endeudamiento de las personas y familias por medio de las tarjetas de crédito seguirá con un vertiginoso aumento en el 2010, esto lo demuestra la evolución de la cartera de crédito al pasar de \$1.559.416 en diciembre de 2006 a \$2.568.024 en diciembre de 2009, es decir un crecimiento anualizado de 18,29%

El auge de las tarjetas de crédito no da señales de que este producto vaya a descender, muy al contrario, los emisores, en su mayoría, anuncian planes de nuevas tarjetas de crédito y nuevos servicios como la acreditación directa de sueldos y/o remesas a la tarjeta de crédito, ya que la propia tarjeta representa una cuenta.

⁴⁰ Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. *RESUMEN DE ENDEUDAMIENTO DE TARJETAHABIENTES* Disponible en <http://www.superban.gov.ec> (Consultado 02-07-2010)

CONCLUSIONES

La utilización de las tarjetas de crédito, o también llamados dinero plástico, es cada día mayor en la utilización de las personas. En otros países tiene un uso muchísimo más amplio, pero en el nuestro se ve claramente el crecimiento, tanto en el número de tarjetahabientes como en el uso de establecimientos que tienen acceso.

Antes era poco común el uso de dinero plástico: restaurantes y hoteles tenían acceso, pero hoy en día se está comprando con tarjetas de crédito en casi todas partes sobre todo en las ciudades grandes. El uso de la tarjeta de crédito tiene ventajas; el tarjetahabiente tiene mayor comodidad y mayor capacidad de compra ya que no necesita en ese momento el dinero en efectivo. Para el establecimiento o local que trabaja con tarjetas de crédito, tiene la ventaja de la seguridad del cobro de la venta que realiza, un comercio puede hacer su venta en efectivo que es segura, también puede hacerlo a crédito que tiene un riesgo (el no poder recuperar la venta), pero la venta con tarjeta tiene un cobro asegurado, por un valor (comisión) que cobran los bancos. Y así, para el banco, el beneficio es justamente el cobro de dicha comisión por el servicio de entregar dinero en efectivo al establecimiento, ya que el costo dinero es el negocio del banco.

Hay que destacar que el continuado ascenso de esta forma de pago y financiamiento ha tenido siempre de la mano con el avance de la tecnología.

- Esta investigación nos confirma que el uso de las tarjetas de crédito ha ido incrementando paulatinamente con el tiempo pues hace más de siete años solo tenían tarjeta de crédito el 2,44% y hace un año la tienen el 29,27% de la población encuestada.
- Esta confirmado que las tarjetas de mayor circulación tienen el tarjetahabiente de la ciudad de Zamora en su orden son: Visa Banco de Loja, Diner's Club, Visa Banco Pichincha, Mastercard Banco Pichincha, Visa Banco del Austro.

- La aceptación de la tarjeta de crédito en locales comerciales como medio de pago se ha incrementado paulatinamente siendo los tres últimos años donde más acogida ha tenido.
- La investigación nos refleja que los tipos de tarjetas de crédito que más se utilizan en el Ecuador son las siguientes: Visa con el 31,57% seguido de Diner's Club con el 26,31%, luego esta Mastercard con el 23,03%, sigue American Express con el 12,4% que son las marcas principales en nuestro País.
- Mediante entrevistas entre algunos tarjetahabientes son muy pocos los que sacan el máximo provecho a la tarjeta de crédito, muy pocos saben que es más económico realizar un avance de efectivo que solicitar un crédito en una institución financiera.
- Las necesidades de los tarjetahabientes al momento de realizar sus compras bajo este mecanismo es principalmente tener la facilidad de poder diferir sus consumos con su tarjeta de crédito preferida.
- Las tarjetas de crédito aportan de una manera muy significativa al desarrollo económico de la ciudad ya que es más sencillo y ágil realizar una compra mediante este método de pago que al momento de dar un crédito directo.
- Está comprobado que este método de pago se introdujo en la ciudad de Zamora a partir del año 2004 donde un 7,14% de los locales encuestados aceptaban ya la tarjeta de crédito.
- Se confirma mediante esta investigación que la primera entidad financiera que inicio en ofertar las tarjetas de crédito en la ciudad de Zamora fue el Banco de Loja con su tarjeta Visa Banco de Loja desde el año 2004.
- Como uno de los objetivos a investigar, he evidenciado que ninguna de las instituciones públicas de la ciudad de Zamora utilizan este medio de pago para poder recibir los pagos de impuestos, agua potable, teléfono, etc.

RECOMENDACIONES

- Los emisores de tarjetas de crédito deberían realizar una mayor difusión sobre las ventajas de poseer una tarjeta de crédito.
- Los usuarios de este producto y servicio deberían de poner más interés sobre los magnos beneficios al poseer una tarjeta de crédito.
- Los emisores de tarjetas de créditos deberían lanzar una campaña más agresiva acerca de la afiliación comercial, ya que el 71,43% de los locales que no aceptan tarjeta de crédito, están interesados en afiliarse a este sistema de pago.
- Los locales comerciales deberían promover el uso de la tarjeta de crédito en sus locales comerciales mediante promociones locales, ya que al recibir este sistema de pago por parte del cliente, la principal ventaja es que dicha venta ha diferido para el cliente, se convierte en una venta al contado para el local comercial.
- Los usuarios de tarjeta de crédito deberían estar en capacidad de pagar el total mensual adeudado. Evitando pagar solamente el mínimo mensual adeudado, ya que esto podría ocasionar un endeudamiento insostenible en algún momento.
- Finalmente los usuarios de tarjetas de crédito deben tomar conciencia de que si bien es cierto la tarjeta de crédito facilita la obtención de efectivo en ciertos momentos, dicho servicio hay que cancelarlo puntualmente, por lo que se debe analizar personalmente la capacidad de pago antes de endeudarse demasiado.
- Las instituciones públicas deberían adaptar este método de pago para captar impuestos, servicios, etc. ya que para los abonados sería más sencillo diferir el pago de sus impuestos al tiempo que les convenga.

ANEXO N.1
CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para calcular el tamaño de la muestra se tomó como universo a la población urbana económicamente activa del cantón Zamora comprendidos entre las edades de 18 a 69 años según los datos al año 2009 de la SENPLADES. Y se aplicó la siguiente fórmula, tomada del libro Métodos y Técnicas de Investigación de Lourdes Munich y Ernesto Ángeles.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q}$$

Siendo:

Z= Nivel de confianza 95% (1.96 según el área bajo la curva normal)

N= Universo= 10,052 personas (edad comprendida entre 18 a 69 años)

p= Probabilidad a favor 50%

q= Probabilidad en contra 50%

e= Error de estimación 5%

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (10,052)}{10,052 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{9,653.9408}{25.13 + 0.9604}$$

$$n = \frac{9,653.9408}{26.0904}$$

n= 370 Encuestas.

ANEXO N.2
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS
ENCUESTA PARA EL CONSUMIDOR

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Edad.

18-22 () 33-37 () 48-52 ()
 23-27 () 38-42 () 53-57 ()
 28-32 () 43-47 () 58 o más ()

SEXO: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Casado/a () Soltero/a () Divorciado/a ()
 Viudo/a () Unión Libre ()

Situación Laboral.

Empleado Público ()
 Empleado Privado ()
 Desempleado ()
 Ama de Casa ()
 Otro _____

Nivel de Estudios

Bachiller ()
 Estudiante Universitario ()
 Egresado Universitario ()
 Profesional ()
 Estudios de 4to Nivel ()

Estimado Señor/a:

El objetivo de la presenta Encuesta es conocer sobre el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago en el mercado de Zamora.

INSTRUCCIONES

Por favor marque con una equis (X) el o los paréntesis cuyas respuestas sean las correctas; caso contrario escriba las razones solicitadas.

1. ¿Dispone Ud. De Tarjeta de Crédito?

SI ()
 NO ()

NOTA: Si su respuesta en **NO**, por favor ubíquese en la pregunta N° 16

2. Hace que tiempo es usuario de este servicio:

Un año o menos () Cuatro años () Siete años ()
 Dos años () Cinco años () Ocho años ()
 Tres años () Seis años () Otro _____ años

3. Cuantas tarjetas posee. (número de tarjetas de crédito)

() Tarjeta/s.

4. La tarjeta que usted posee es de carácter

Titular ()
 Adicional ()

5. ¿En caso de que usted sea el titular de la tarjeta, cuantos adicionales tiene?

Ninguno ()
 N° de Adicional ()

6. Estaría usted dispuesto en dar una tarjeta adicional a sus hijos mayores de 15 años.

SI () NO ()

7. Marque las tarjetas que posee.

	Clásica	Oro	Platinum	Nacional	Internacional
Visa Banco de Guayaquil	()	()	()	()	()
Visa Banco Pichincha	()	()	()	()	()
Visa Banco de Machala	()	()	()	()	()
Visa Banco del Austro	()	()	()	()	()
Visa Banco de Loja	()	()	()	()	()
Visa Bankcard	()	()	()	()	()
Mastercard Banco de Gquil.	()	()	()	()	()

Mastercard Banco Pichincha	()	()	()	()	()
Mastercard Banco del Austro	()	()	()	()	()
Mastercard Produbanco	()	()	()	()	()
Mastercard Mutualista Pich.	()	()	()	()	()
Diners Club	()	()	()	()	()
American Express	()	()	()	()	()
Cuota Fácil	()	()	()	()	()
Otra _____					

8. Utiliza su tarjeta de crédito para realizar los pagos mensuales de:

	SI	NO
Gasolina	()	()
Alimentos	()	()
Medicina	()	()
Escuela	()	()
Colegio	()	()
Universidad	()	()
Servicios Básicos	()	()

9. Utiliza su tarjeta de crédito para realizar pagos en la compra de:

	SI	NO
Ropa	()	()
Viajes (tours)	()	()
Pasajes Aéreos	()	()
Electrodomésticos	()	()
Muebles para el Hogar	()	()
Compras por Internet	()	()
Compra de Mat. De Constru.	()	()
Entretenimiento (bares, discot)	()	()
Consumo en Restaurantes	()	()
Otros _____		

10. Ha realizado avances en efectivo con su tarjeta de crédito

SI ()
NO ()

11. Si su respuesta anterior es SI, cuantas veces lo ha realizado y en que ha utilizado este dinero.

Numero de Veces ()

Invertir en Negocio ()
Pagar Deudas ()
Comprar Auto ()
Viajar ()
Tener Efectivo ()

Otros _____

12. Si usted NO ha realizado avances en efectivo, cual es la razón:

Porque no sabe como se la realiza ()
Porque el costo es muy alto ()
Porque no ha necesitado efectivo ()

13. Cree usted que los costos financieros que paga por mantenimiento y renovación de su tarjeta de crédito son:

Bajos ()
Medios ()
Altos ()

14. ¿Desearía cambiar la tarjeta de crédito actualmente por otra?

SI ()
NO ()

¿Por Cual? _____

¿Por que?: _____

15. Para el próximo año a su tarjeta de crédito la va a:

Conservar ()
Anular ()

16. Si usted no tiene tarjeta de crédito ¿Le interesaría adquirir una?

SI ()
NO ()

17. En caso de que la pregunta anterior sea positiva, que clase de tarjeta le gustaría adquirir:

	Clásica	Oro	Platinum	Nacional	Internacional
Visa Banco de Guayaquil	()	()	()	()	()
Visa Banco Pichincha	()	()	()	()	()
Visa Banco de Machala	()	()	()	()	()
Visa Banco del Austro	()	()	()	()	()
Visa Banco de Loja	()	()	()	()	()
Visa Bankcard	()	()	()	()	()
Mastercard Banco de Gquil.	()	()	()	()	()
Mastercard Banco Pichincha	()	()	()	()	()
Mastercard Banco del Austro	()	()	()	()	()
Mastercard Produbanco	()	()	()	()	()
Mastercard Mutualista Pich.	()	()	()	()	()
Diners Club	()	()	()	()	()
American Express	()	()	()	()	()
Cuota Fácil	()	()	()	()	()
No Podría elegir	()				

Por que: _____

18. En caso de que la pregunta 16 sea negativa, Porque no le interesa obtener una tarjeta de crédito.

Cree que no calificaría para obtener una ()
Tiene miedo a endeudarse demasiado ()
Los costos de mantenimiento son muy altos ()
Es más caro comprar con tarjeta de crédito ()
Cree que no la necesita ()
Otro: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N.3
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS
ENCUESTA PARA EMISORES DE TARJETA DE CRÉDITO

1. Nombre del Establecimiento emisor: _____
2. Año que emiten tarjetas de crédito: desde _____
3. Qué tipo de tarjeta de crédito emiten:

VISA	()
MASTERCARD	()
AMERICAN EXPRESS	()
DINERS	()
CUOTA FACIL	()
4. ¿Cuántos tarjetahabientes mantienen a diciembre de 2009 en la ciudad de Zamora?

VISA	()
MASTERCARD	()
AMERICAN EXPRESS	()
DINERS	()
CUOTA FACIL	()
5. Cuántos tarjetahabientes tuvieron a finales de los siguientes años

2005	()
2006	()
2007	()
2008	()
2009	()
6. Cuáles son los requisitos para obtener una tarjeta de crédito

Copia de cédula de identidad del interesado	()
Certificados de Ingresos	()
Certificado de Votación	()
Respaldo Patrimonial	()
Cuenta Bancaria	()
Solicitud Bancaria	()
Garante en caso de: _____	
Otros: _____	
7. Cuáles son los montos máximos de crédito en las tarjetas que emiten

	Corriente	Diferido
VISA		
Clásica	()	()
Oro	()	()
Platinum	()	()
Ilimitada	()	()
Otra: _____		
MASTERCARD		
Clásica	()	()
Oro	()	()
Platinum	()	()
Ilimitada	()	()
Otra: _____		
AMERICAN EXPRESS		
Clásica	()	()
Oro	()	()
Platinum	()	()
Ilimitada	()	()
Otra: _____		
DINERS CLUB		
Clásica	()	()
Oro	()	()
Platinum	()	()
Ilimitada	()	()
Otra: _____		
CUOTA FACIL		
Clásica	()	()
Oro	()	()
Platinum	()	()
Ilimitada	()	()
Otra: _____		
8. Cuál es el proceso utilizado para colocar sus tarjetas en el mercado.

Por petición del interesado	()
Mediante vendedores	()
Otorgación Gratuita a quienes aperturan una cuenta	()

Otorgación gratuita a quienes solicitan un crédito ()

Otros Casos: _____

9. ¿Cuál es el monto de cartera generada por la tarjeta de crédito en los siguientes años?

2005 ()
2006 ()
2007 ()
2008 ()
2009 ()

10. ¿Cuál es el proceso para poder aceptar una solicitud de tarjeta de crédito?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

11. Que valores se cobran al tarjetahabiente por los siguientes rubros.

	Valor	Valor Mensual	Valor Anual
Emisión de Tarjeta	()	()	()
Estado de Cuenta	()	()	()
Mantenimiento de Cuenta	()	()	()
Renovación de tarjeta clásica	()	()	()
Renovación de tarjeta oro	()	()	()
Tarjeta adicional	()	()	()
Perdida de tarjeta	()	()	()
Anulación de tarjeta	()	()	()
Cambio de Clave	()	()	()
Impuesto único SOLCA:	_____		

12. Cuáles son los requisitos para realizar un avance en efectivo al tarjetahabiente.

Ventanilla: _____

Cajero Automático: _____

13. Cuáles son los porcentajes retenidos en un avance de efectivo al tarjetahabiente.

14. En caso que el tarjetahabiente pague el total mensual adeudado; existe algunas exoneraciones de ciertos rubros de pago.

SI ()

NO ()

Cual? _____

15. ¿En caso de pagar el mínimo mensual adeudado, existe alguna exoneración de ciertos rubros de pago?

SI ()

NO ()

Cual? _____

16. ¿Cuál es la tasa de interés que se cobra por el crédito diferido en el caso de pagar el mínimo mensual?

17. ¿En qué casos una persona puede dejar de ser tarjetahabiente?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N.4
CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LOS LOCALES
COMERCIALES DE LA CIUDAD DE ZAMORA

Para calcular el tamaño de la muestra se tomó como universo a la totalidad de locales comerciales afiliados a la Cámara de Comercio de Zamora a diciembre del año 2009, y se aplicó la siguiente fórmula, tomada del libro Métodos y Técnicas de Investigación de Lourdes Munich y Ernesto Angeles.

$$n = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q}$$

Siendo:

Z= Nivel de confianza 95% (1.96 según el área bajo la curva normal)

N= Universo= 85 locales comerciales (Según la Cámara de Comercio de Zamora a Diciembre de 2009)

p= Probabilidad a favor 50%

q= Probabilidad en contra 50%

e= Error de estimación 5%

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (85)}{85 (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{81,634}{1,1729}$$

n= 70 Encuestas.

ANEXO N.5

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS ENCUESTA PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Señor Propietario del Establecimiento:

Con la presente Encuesta pretendemos conocer el grado de aceptación de la Tarjeta de Crédito en la ciudad de Zamora.

Solicitamos de manera muy comedida contestar las siguientes preguntas:

1. Nombre del Establecimiento: _____
2. Dedicado a la venta o servicio de: _____
3. Qué tiempo posee este negocio: () Meses () Años
4. ¿Acepta su Establecimiento Tarjetas de Crédito?

SI ()

NO ()

NOTA: Si su respuesta es **NO**, por favor ubíquese en la pregunta N°. 13

5. ¿En caso que su respuesta sea **SI**; hace que tiempo acepta este medio de pago?
() Meses () Años

6. Que Tarjetas de Crédito recibe en su establecimiento:

Visa Banco de Guayaquil ()

Visa Banco Pichincha ()

Visa Banco de Machala ()

Visa Banco del Austro ()

Visa Banco de Loja ()

Visa Bankcard ()

Mastercard Banco de Gquil. ()

Mastercard Banco Pichincha ()

Mastercard Banco del Austro ()

Mastercard Produbanco ()

Mastercard Mutualista Pich. ()

Diners Club ()

American Express ()

Cuota Fácil ()

Otra _____

7. Que planes de pago acepta en su establecimiento

Tiempo	VISA BANCO DE						MASTERCARD BANCO DE					DINERS	Americ Expre	Cuot Fácil
	Guaya quil	Pichin cha	Macha- la	Austro	Loja	Bank Card	Gquil	Pichin- cha	Austro	Produ Banco	Mut. Pichi			
Crédito Corriente														
3 mes sin interés														
6 mes sin interés														
9 mes sin interés														
12 mes sin interés														
3 mes con interés														
6 mes con interés														
9 mes con interés														
12 mes con interés														
18 mes con interés														
24 mes con interés														

Otro: _____

8. ¿Exige usted un monto mínimo para aceptar el pago con Tarjeta de Crédito?
- | | SI | NO | MONTO |
|---------------------------------|-----|-----|-------|
| En Crédito Corriente | () | () | () |
| En Crédito diferido sin Interés | () | () | () |
| Crédito diferido con interés | () | () | () |
9. ¿Cuál es la tarjeta que prefiere recibir en su establecimiento?
- | | |
|-----------------------------|-----|
| Visa Banco de Guayaquil | () |
| Visa Banco Pichincha | () |
| Visa Banco de Machala | () |
| Visa Banco del Austro | () |
| Visa Banco de Loja | () |
| Visa Bankcard | () |
| Mastercard Banco de Gquil. | () |
| Mastercard Banco Pichincha | () |
| Mastercard Banco del Austro | () |
| Mastercard Produbanco | () |
| Mastercard Mutualista Pich. | () |
| Diners Club | () |
| American Express | () |
| Cuota Fácil | () |
| Otra _____ | |
- ¿Porque? _____
10. Cuál es la tarjeta que más presentan en su establecimiento para poder pagar.
- | | |
|-----------------------------|-----|
| Visa Banco de Guayaquil | () |
| Visa Banco Pichincha | () |
| Visa Banco de Machala | () |
| Visa Banco del Austro | () |
| Visa Banco de Loja | () |
| Visa Bankcard | () |
| Mastercard Banco de Gquil. | () |
| Mastercard Banco Pichincha | () |
| Mastercard Banco del Austro | () |
| Mastercard Produbanco | () |
| Mastercard Mutualista Pich. | () |
| Diners Club | () |
| American Express | () |
| Cuota Fácil | () |
| Otra _____ | |
11. Recarga usted algún porcentaje al precio de sus productos si la compra la realiza con tarjeta de crédito
- | | SI | NO | Porcentaje de Recargo |
|--|-----|-----|-----------------------|
| | () | () | () |
- ¿Por qué? _____
12. De sus ventas mensuales que porcentaje vende con tarjeta de crédito: () %
13. ¿Si Usted no acepta tarjeta de crédito, porque no lo hace?
- | | |
|---|-----|
| Por los porcentajes retenidos por los emisores de tarjetas de crédito | () |
| Porque no he realizado los trámites pertinentes a la afiliación | () |
| Otras: _____ | |
14. ¿Le gustaría afiliar su negocio para poder aceptar tarjetas de crédito?
- | | | | |
|----|-----|----|-----|
| SI | () | NO | () |
|----|-----|----|-----|

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO N.6

SOLICITUD DE TARJETA VISA BANCO DE LOJA

Lugar y fecha: _____				
Marque con una X la/s tarjeta(s) que desea solicitar:				
Tarjetas Principales: <input type="checkbox"/> Visa Oro Internacional <input type="checkbox"/> Visa Clásica Internacional				
FORMA DE PAGO: <input type="checkbox"/> Pago mínimo <input type="checkbox"/> Pago total				
FECHA DE CORTE: <input type="checkbox"/> 15 <input type="checkbox"/> 30				
DATOS PERSONALES				
Primer Apellido: _____ Segundo Apellido: _____				
Nombres: _____				
Nacionalidad: _____ Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> Ct: <input type="checkbox"/> Pasaporte: <input type="checkbox"/>				
No. _____ Estado Civil: _____ Fecha de nacimiento: ____/____/____ No. _____				
Dirección domiciliaria (calles): _____ No. _____				
Barrio o sector: _____ Ciudad: _____				
Teléfono 1: _____ Teléfono 2: _____ Celular: _____				
E-mail: _____ Casilla: _____				
Dirección envío de correspondencia: _____				
Residencia: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Vive con familiares <input type="checkbox"/>				
Nombre del arrendador: _____				
Tiempo: _____ Zona: _____				
Solicito que el nombre del TARJETAHABIENTE aparezca así:				

DATOS DEL TRABAJO				
Empresa anterior: _____				
Cargo: _____ Tiempo: _____				
Empresa actual: _____				
Cargo: _____ Tiempo: _____				
Dirección empresa: _____				
Teléfonos: _____ Fax: _____				
Actividad: _____ Profesión: _____ E-mail: _____				
ACTIVO				
Depósito efectivo	\$ _____			
Documentos por cobrar	\$ _____			
Inventarios / mercadería	\$ _____			
Inversiones / acciones	\$ _____			
Bienes inmuebles (propiedades)	\$ _____			
Bienes muebles (vehículo, maquinaria, etc.)	\$ _____			
Otros activos	\$ _____			
TOTAL ACTIVOS	\$ _____			
PASIVO				
A corto plazo quirografarios (hasta un año)	\$ _____			
Bancarios garantizados con activos	\$ _____			
Banco a largo plazo	\$ _____			
Documentos / Ctas. por pagar	\$ _____			
Otros pasivos	\$ _____			
TOTAL PASIVOS	\$ _____			
TOTAL PATRIMONIO	\$ _____			
DETALLE DE PROPIEDADES				
TIPO (Casa, Terreno, Dpto. Finca, etc. o Vehículo)	UBICACIÓN (Ciudad, calle o marca y modelo)	VALOR \$	HIPOTECA-GRAMEN SI NO	ENTIDAD FINANCIERA
Detalle otros activos:				
DECLARACIONES DE INGRESOS MENSUALES				
INGRESOS				
Sueldo mensual (Empleo)		\$		
Ventas mensuales (Negocio)		\$		
Honorarios profesión (Prom. mensual)		\$		
Agricultura - Ganadería (Ventas promedio mensuales)		\$		
Renta de bienes raíces (Total arrendos mensuales)		\$		
Renta de papeles fiduciarios (Acciones, pólizas, letras)		\$		
Otros ingresos mensuales (Especifique)		\$		
TOTAL INGRESOS		\$		
EGRESOS				
Gastos familiares (Alimentos y gastos generales)		\$		
Gastos de ventas o producción (Pago mensual a proveedores)		\$		
Gastos administrativos (Pago de sueldos y comisiones)		\$		
Pago mensual de arriendo (Vivienda y/o local comercial)		\$		
Gastos financieros (Pago mensual a bancos)		\$		
Imprevistos		\$		
Otros gastos (Especifique)		\$		
TOTAL EGRESOS		\$		
AHORRO NETO		\$		
REFERENCIAS BANCARIAS				
Banco: _____	Ah. <input type="checkbox"/> Cl. <input type="checkbox"/> No. _____			
Banco: _____	Ah. <input type="checkbox"/> Cl. <input type="checkbox"/> No. _____			
Casa Comercial: _____	Monto de compra: _____	Telf.:		
TARJETAS DE CRÉDITO				
TARJETA	No.	Cupo Rotativo	Cupo Diferido	
DATOS FAMILIARES				
Nombre y apellidos del cónyuge: _____				
C.I. <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> No. _____				
Lugar de trabajo: _____ Cargo: _____				
Teléfono: _____ Separación de bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Celular: _____ E-mail: _____				

SOLICITUD DE TARJETA **VISA** BANCO DE LOJA

REFERENCIA FAMILIAR (Que no viva con Usted)

Nombres y apellidos: _____
 Parentesco: _____
 Dirección: _____
 Teléfono: _____ Celular: _____ Email: _____

TARJETA ADICIONAL

Solicito la expedición de una tarjeta adicional con el _____ % de mi cupo a nombre de:

Primer Apellido: _____ Segundo Apellido: _____
 Nombres: _____
 Nacionalidad: _____ Sexo: M F C: Pasaporte:
 No.: _____ Parentesco: _____ Fecha de nacimiento: ____/____/____
 Lugar de Trabajo: _____
 Cargo: _____ Teléfono: _____ Celular: _____
 Email: _____
 Solicito que el nombre del TARJETAHABITANTE aparezca así:

PARA USO EXCLUSIVO DEL BANCO DE LOJA

Punto de recepción: _____ Tarjeta: _____
 Cupo Rotativo: _____ Cupo Diferido: _____
 Clásica Otro Fecha: ____/____/____

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

Por la presente autorizo a Uds. que se sirva debitar de mi Cuenta: Corriente () Ahorros ()
 No. _____ de la Agencia _____
 Ciudad: _____ del Banco de Loja, mis consumos mensuales con
 la tarjeta Visa _____
 Nombre: _____
 Firma _____ C.I. No. _____

ANEXO 2
**FORMULARIO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO DE US\$ 4.000 O MÁS,
 O SU EQUIVALENTE EN MONEDA EXTRANJERA Y ORIGEN LÍCITO DE FONDOS**

Los fondos de esta transacción provienen de: _____

Los fondos de esta transacción serán utilizados para: _____

Recepción de fondos: Declaro que el origen de los fondos entregados a la Institución, son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas o cualquier otra actividad tipificada en la ley de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Entrega de fondos: Declaro que los fondos recibidos no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción, consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas o cualquier otra actividad tipificada en la ley de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Se autoriza expresamente a la institución financiera a realizar el análisis que considere pertinente e informar documentadamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de transacciones inusuales o sospechosas.

ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

Declaro ante las autoridades del Banco de Loja bajo juramento que mis depósitos, retiros de efectivo y consumos realizados con la tarjeta de crédito tienen origen lícito y consecuentemente no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción y/o comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas. Eximo al Banco de Loja S.A. de toda responsabilidad inclusivo respecto a terceros, si esta declaración fuese errónea o falsa.

Por lo que autorizo al Banco de Loja a confirmarme por el medio que considere pertinente de informar a la UIF o autoridad competente cuando se detecte algún movimiento inusual o sospechoso en mis transacciones bancarias, renunciando a cualquier acción civil o penal por estos hechos.

Autorizo (amos) expresamente e indefinidamente al Banco de Loja S.A. para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Buro de Información Crediticia autorizados para operar en el país, mis (nuestras) referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante sobre mi (nuestro) comportamiento crediticio, manejo de mi (nuestras) cuentas (o) corriente (s), de ahorros, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las instituciones del Sistema Financiero según corresponda.

Faculto (amos) expresamente al Banco de Loja S.A. para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga (amos), sea como deudor principal, codeudor o garante, con el Banco de Loja S.A., a todas las Buro de Información Crediticia autorizadas para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas.

En caso de cesión, transferencia, titulización o cualquier otra forma de transferencia de la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga (mos), sea como deudor principal, codeudor o garante, con el Banco de Loja S.A., la persona natural o jurídica cesionaria o adquirente de dicha obligación queda desde ya expresamente facultada para realizar las mismas actividades establecidas en los dos párrafos precedentes.

Adicionalmente declaro lo siguiente:

- 1.1. Conozco (amos) la existencia de las bases de datos que administran los Buro, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información.
- 1.2. La identidad y dirección de los Buro de Información Crediticia a los que el Banco de Loja S.A. entrega la información, son: Credit Report C.A. Buró de Información Crediticia, Acreditada Buró de Información Crediticia S.A., Multiburo Buró de Información Crediticia S.A. y Cáliz Buró de Información Crediticia S.A.
- 1.3. Conozco (amos) las posibles consecuencias del uso de la información por parte de los clientes de los Buro.
- 1.4. Como titular (es) de la información registrada en las bases de datos de los buró tengo (amos) pleno conocimiento de los derechos que me (nos) asisten, los mismos que son:
 - Acceder de forma personal a la información.
 - Conocer de manera clara y precisa la condición en la que se encuentra mi (nuestro) historial crediticio; que el Banco de Loja S.A. actualice, rectifique o elimine según el caso, la información que fuere ilicita, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca conforme lo establece la ley de Buro de Información Crediticia.

La presente autorización tiene vigencia indefinida.

DECLARACIÓN JURAMENTADA

libre y voluntariamente declaro(amos) que conozco(amos) la Resolución No. JB-99-150 expedida por la Junta Bancaria el 12 de agosto de 1999, que determina cuales son las personas vinculadas por propiedad y administración o gestión con una Institución del Sistema Financiero.

De lo que conozco(amos) hasta la presente fecha, no mantengo(amos) vinculación ni por propiedad, ni por administración o gestión con el Banco; sin embargo, me (nos) comprometo(amos) a poner de inmediato en conocimiento del Banco en caso de llegar a incurrir en una o más causales de vinculación establecidas en dicha Resolución, deslindando al Banco de Loja de toda Responsabilidad para estos efectos.

TITULAR _____ CÓNYUGE _____

GARANTE _____ CÓNYUGE _____

PE-VS-0000 Registramos todos los datos

BIBLIOGRAFÍA

1. Damador N. Gujarati, (1997): **Econometría. Tercera Edición**, Colombia, Mc Graw Hill.
2. Lourdes Munich – Ernesto Ángeles (1995): **Métodos y Técnicas de Investigación**.
3. Robert H. Frank, (1992): **Microeconomía y conducta**, España, Mc Graw Hill.
4. Roberth Jonson – Patricia Kuby, (1999): **Estadística Elemental. Lo esencial, 2da edición**, México, Thomson Editores S.A.
5. “El dinero plástico se impone”. Ortiz, Emilio. El Nacional. 3 de Agosto de 1997. Pág. 15.
6. “Tarjeta vs. Dinero. El Plástico que revoluciona el mundo”. Revista Mercado. Año 3, Numero 5. Pág. 22-32
7. La tarjeta de crédito. Ortega Trujillo. Edición Edino, 2da. Edición, 1994

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

1. www.ilustrados.com Autor.- José Luis Silva cueva. Titulo: Origen de la tarjeta de crédito: Fecha Marzo 2006
2. www.monografias.com Autor.- Juan Eduardo Fentanes. Titulo: Elementos de Derecho Comercial. Tema Tarjetas de crédito. Fecha Marzo del 2006
3. www.monografias.com/trabajos Autor.- Juan Eduardo. Titulo: Elementos de Derecho Comercial-. Fecha 2006
4. www.monografias.com/trabajos Titulo: Concepto técnico de la tarjeta de crédito. derecho comercial: tarjeta de crédito-monografias.com Fecha Enero 16 de 2006
5. www.gestiopolis.com Autor.- Bethania Rodríguez. Titulo: origen y evolución histórica de las tarjetas de crédito. Fecha enero 13 de 2006
6. www.terra.com/finanzas Titulo: Las ventajas indiscutibles de las tarjetas de crédito. Fecha Enero 2006
7. www.basefinanciera.com Tú dinero/tarjetas/tarjetasdecredito. Fecha Marzo del 2006

8. www.superban.gov.ec Titulo: Tarjetas de crédito, Boletines Financieros.
Fecha Julio 2010

ENTREVISTAS

1. Atención al cliente tarjeta Visa Banco de Loja
2. Servicio al cliente Datafast