



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTION EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**“Análisis económico del endeudamiento de los tarjetahabientes VISA del Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la captación de un mercado joven consumista.”**

**AUTORA:**

**María del Carmen Granda Lozano**

**Trabajo de Graduación previo a la Obtención del título de:**

**INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TUTOR:**

**CPA. Carlos Alberto Paredes, Mgs.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **María del Carmen Granda Lozano** como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional.

**TUTOR**

Mgs. Carlos Alberto Paredes Paredes

**REVISORES**

Mgs. Isabel Pérez Jiménez

Dra. Yvette Yarlequé Mora

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

Dr. Alfredo Govea Maridueña

**Guayaquil, Mayo 26 del 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, María del Carmen Granda Lozano

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Empresarial Internacional ha sido desarrollado en base a una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas desarrolladas, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad del Trabajo de Titulación presentado.

**Guayaquil, Mayo 26 del 2014**

**LA AUTORA**

---

María del Carmen Granda Lozano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, María del Carmen Granda Lozano Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la misma del Trabajo de Titulación: **“Análisis económico del endeudamiento de los tarjetahabientes VISA del Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la captación de un mercado joven consumista”** cuyo contenido es mi responsabilidad y autoría.

**Guayaquil, Mayo 26 del 2014**

**LA AUTORA**

---

María del Carmen Granda Lozano

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente agradecer a Dios, por brindarme el entusiasmo para seguir siempre hacia adelante en la vida, por bendecirme con paciencia para vencer los pequeños obstáculos que se me han presentado durante este periodo y por sobre todo permitirme cumplir la felicidad tan anhelada de formarme como una profesional.

Inmensamente agradecida con mis queridos padres, por inculcarme los valores que hoy en día me permiten llevar una vida digna, para así sentirme motivada a realizar mis metas.

Aquellos docentes que fueron un motor de aprendizaje a lo largo de mi formación educativa, a mi tutor el Mgs. Carlos Paredes, quienes con extrema paciencia y ayuda, incentivaron la culminación y desarrollo de mi trabajo de titulación. Para ellos, admiración y respeto por tan valiosa ayuda.

María del Carmen Granda Lozano.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado de manera especial a mis padres, Carmen y Gerardo; a mis abuelos, Enrique y Cira; a mi amado novio Agustín. A quienes agradezco profundamente, a ellos que de manera incondicional han aportado con su paciencia, amor y tolerancia en esta tesis; además a mis compañeros de trabajo por su generosa colaboración.

Dedicar este trabajo de manera especial a las personas que hoy se encuentran en compañía de Dios padre; a mi abuelo Enrique, quien impulsó en mi el entusiasmo de continuar cultivando sueños, los cuales con perseverancia se cumplirán en el transcurso de mis años de vida.

María del Carmen Granda Lozano

## Índice de Contenido

<b>Resumen</b> .....	v
<b>Abstract</b> .....	vi
<b>Résumé</b> .....	vii
<b>Introducción</b> .....	1
<b>Justificación</b> .....	2
<b>Objetivos</b> .....	4
Objetivos Generales.....	4
Objetivos específicos.....	4
<b>Marco Teórico</b> .....	5
Análisis Económico Deuda Actual.....	5
Factores de Riesgo financiero.....	7
Marco Legal.....	8
Teorías del Desarrollo.....	10
Las Teorías Políticas y Sociológicas de Desarrollo.....	11
Teoría Financiera aplicada al análisis Financiero.....	12
<b>CAPITULO I</b>	
<b>ANALISIS DE UN MODELO DE ENDEUDAMIENTO</b>	
<b>PROVOCANDO UNA CRISIS</b>	
<b>MUNDIAL</b> .....	<b>14</b>
Los Antecedentes de laCrisis.....	16
Las Causas de la Crisis.....	18
Los Planes de Rescates Financieros.....	21
<b>CAPITULO II</b>	
<b>ESTUDIO DE MERCADO</b>	
<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b> .....	<b>24</b>
Metodología.....	24
Método.....	24
Diseño de la investigación .....	24
Muestra.....	25
Encuesta.....	26
Técnicas y modelos de datos.....	28
Evaluación de Encuestas.....	29
<b>CA PITULO III</b>	
<b>MARCO LEGAL</b> .....	<b>48</b>
Derechos y Obligaciones de los tarjetahabientes.....	48
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>La Psicoeconomía, La Educación Financiera</b>	
<b>y La Patología del Consumo</b> .....	<b>57</b>
La Psicoeconomía.....	57
La Educación Financiera.....	58
Psicología del Consumidor.....	61
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>66</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>68</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1	Cuántos años tiene	30
Gráfico N°2	Indique su genero	31
Gráfico N°3	¿Tiene Ud. Tarjeta de crédito?	32
Gráfico N°4	¿Qué tipo de tarjeta de crédito tiene Ud.?	33
Gráfico N°5	¿Conoce la tasa de interés anual que cobra su tarjeta de crédito?	34
Gráfico N°6	De las siguientes formas de pago, ¿Cuál realiza Ud.?	35
Gráfico N°7	Durante el tiempo que ha mantenido su tarjeta. ¿Se ha vencido algún pago?	36
Gráfico N°8	¿Qué tipo de pago realiza con su tarjeta al momento de una compra?	37
Gráfico N°9	¿Realiza Ud. pagos a Instituciones Académicas?	38
Gráfico N°10	Cuál es su estado civil actualmente?	39
Gráfico N°11	¿Actualmente se encuentra trabajando?	40
Gráfico N°12	¿En este momento, con quien se encuentra viviendo?	41
Gráfico N°13	¿De quién dependía económicamente cuando le otorgaron su tarjeta de crédito?	42
Gráfico N°14	¿Necesitó ayuda para el correcto manejo de su tarjeta de crédito?	43
Gráfico N°15	¿Ud. Solicito su tarjeta de crédito y la obtuvo?	44
Gráfico N°16	¿Su tarjeta le fue otorgada sin haberla solicitado?	45
Gráfico N°17	Actualmente, ¿Ha solicitado Ud. préstamos al IESS?	46
Grafico N° 18	¿Solicito Ud. un préstamo al IESS para poder financiar su tarjeta de crédito?	47

## Resumen

El presente trabajo de intervención trata sobre un análisis del comportamiento de la deuda crediticia, para lo cual se ha escogido a un grupo de tarjetahabientes de una determinada entidad bancaria para analizar, no solo el aspecto económico, sino también el aspecto social. Con la finalidad de impartir una educación financiera para las futuras generaciones.

Partiendo de este análisis se logra demostrar que actualmente convivimos en una sociedad consumista, de la cual las empresas de marketing son el mejor aliado de las compañías crediticias. Como vendedores, trabajan con los sentimientos, emociones de los clientes en potencia, creando en si una necesidad de adquisición. La sociedad, mediante el elevado índice de consumo de bienes materiales, se ve inmersa en una burbuja de consumo. La deuda a largo plazo con las empresas crediticias, el financiamiento, es lo que conlleva a desmejorar el nivel de vida de las personas. Para ello se han realizado encuestas a los clientes de la Tarjeta VISA del Banco Pichincha de la Agencia Terminal Terrestre. Sobre la base de dicha información, se logra calcular el porcentaje de usuarios que manejan deudas a largo plazo con su tarjeta, que el dinero plástico tal vez se está empleando de una manera inapropiada.

Finalmente, se podría deducir que la calidad de vida se ve directamente afectada en la ciudad, y próximamente en el país; debido a que los usuarios al pagar sus deudas se ven limitados al consumo real, provocando en si una cadena de desempleos y deudas a largo plazo. Al fomentar una cultura financiera, previo al uso del dinero plástico se podría evitar una crisis económica a futuro.

**Palabras claves:** Cultura financiera – dinero plástico – crisis económica

## **Abstract**

The present investigation is based on the analysis of the behavior of the credit debt, for which has been chosen a group of credit cards users between a certain bank companies to analyze, not only the economic aspect, but also the social aspect by creating the purpose of giving a financial education for the future generations.

Departing from this analysis it is achieved to demonstrate that nowadays we coexist in a society of consumption, in which the companies of marketing are the best ally of the credit companies. As sellers, they are manipulating the feelings, emotions of the clients, by creating a need of acquisition. The society as consequence of it, meets immersed in a bubble of consumption. As result, it carries to damaging the standard of living of the citizens. The reason why has been studied the clients of the Card VISA of the Bank Pichincha of the Terminal Terrestre Agency, it is the high rate of credit debt.

On the base of the above mentioned information, it is achieved to calculate the percentage of users who handle long-term debts with his card, which the plastic money maybe is using in an inappropriate way. Finally, it might deduce that the quality of life sees directly affected in the city, and soon in the country; due to the fact that the users on having paid his debts meet limited to the royal consumption, provoking in if a chain of unemployment's and long-term debts. On having promoted a financial culture, before the use of the plastic money it might avoid an economic crisis to future.

**Keywords:** Financial culture–plastic money–economic crisis.

## Résumé

Le travail d'investigation, est basé sur une analyse du comportement de la dette de crédit, pour lequel il a été choisi à un groupe des utilisateurs de carte de crédit d'une entité bancaire déterminée pour analyser, non seulement l'aspect économique, mais aussi l'aspect sociaux. Dans le but d'accorder une éducation financière pour les générations futures.

En partant de cette analyse il réussit à démontrer que nous vivons ensemble actuellement dans une société consummatrice, de laquelle les entreprises de marketing sont le meilleur allié des compagnies de crédit. Comme vendeurs, ils manipulent les sentiments, les émotions des clients, ils créant une nécessité d'acquisition. Au moyen de l'indice élevé de consommation de biens matériels, la société se trouve immergée dans une bulle de consommation. La dette à long terme avec les entreprises de crédit, le financement, est ce qu'il supporte à détériorer le niveau de vie des personnes. Pour cela ils ont été réalisés une interrogation sur les clients de la Carte Visa du Banco Pichincha de l'Agence Terminale Terrestre. Sur la base de la dite information, il réussit à calculer le pourcentage d'utilisateurs qui manient des dettes à long terme avec sa carte, que l'argent plastique s'emploie peut-être d'une manière inadéquate.

Finalement, on pourrait déduire que la qualité de vie se trouve directement affectée dans la ville, et prochainement dans le pays; grâce à ce que les utilisateurs après avoir payé ses dettes se trouvent limités à la consommation réelle, en provoquant dans si une chaîne de chômage et de dettes à long terme. Après avoir promu une culture financière, préalable à l'usage de l'argent plastique on pourrait éviter une crise économique à future.

**Mots-clés:** éducation financière - l'argent plastique – crise économique.

# Introducción

## 1. DEFINICION DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye el endeudamiento de los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil y como afecta al mercado joven consumista?

De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (2012). El sobreendeudamiento ascendió al 41% de los hogares ecuatorianos, que respecta como consecuencia del excesivo uso de las tarjetas de crédito en el año 2012. Se entiende que responde a una "burbuja de consumo". De acuerdo con Milagros Gutiérrez Fernández, "Una burbuja especulativa es un fenómeno económico el cual consiste en elevación no sincronizada del precio al contado de algún activo o producto, en la cual dicho precio es lejano del valor teórico del mismo." (2014) (Economía, Burbuja Especulativa).

La escasa conciencia financiera y cultura de ahorro, así como las masivas campañas publicitarias que incentivan el consumo, provocan que cientos de familias utilicen las tarjetas de crédito de una manera arriesgada. Esto hará que tarde o temprano los cupos de las tarjetas estén al límite y el tarjetahabientes sin capacidades para realizar ni los pagos mínimos.

Como referencia para las futuras generaciones se debe tomar acciones para no afectar la calidad de vida de la población por un considerable aumento en la deuda crediticia, teniendo en cuenta que las empresas de consumo, crean actualmente una fijación con el mercado joven que debido a muchos factores externos, se ven inmersos en una zona de deuda, la cual creara un impacto a futuro en los individuos como personas adultas.

## **1. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

Las tarjetas de crédito aparecieron en nuestro país hace varios años atrás, fueron la pauta en la sociedad para así poder desarrollar un comportamiento consumista en las personas que hacían uso de las mismas.

En la actualidad, acerca de las tarjetas de crédito podría decirse que son una opción alterna ante el uso del efectivo. Anteriormente estas eran proporcionadas para aquellos clientes que contaban con una considerable capacidad de pago. El análisis económico del endeudamiento de los tarjetahabientes se procede a realizar, para poder así detener paulatinamente el desenfreno que las empresas de crédito han provocado en la sociedad, este caso en particular sobre la población guayaquileña. Consumir más de lo que perciben de ganancia, es decir lo contrario al ahorro.

El financiamiento a largo plazo que exponen las deudas por este tipo de consumos, nos conlleva a palpar los resultados, el impacto social por la falta de liquidez, se resume en una sola palabra, la pobreza. Aquellas personas que manifiestan su insatisfacción con el abuso de la utilización de las mismas, son las que proceden con su cancelación previo al pago por financiamiento, en la población estos comprende un rango de edad entre los 35 a los 65 años.

Al presentarse un número elevado de cancelaciones de tarjetas, las empresas crediticias han procedido con una captación de un mercado joven, ofreciendo las tarjetas a personas que se encuentran en un rango de edad entre los 21 a los 27 años. Son personas activas económicamente hablando, que acaban de terminar la universidad, que tienen planes de viajes a futuro, prospecto de clientes que solo desean consumir sin importar la deuda que pueda ser adquirida. Kotler (2002) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. Esta

definición es aplicable en el sentido que los usuarios acuden por alguna dolencia, o quebranto en su salud, lo que ellos buscan no solo consiste en recuperar su salud, sino que esta experiencia satisfaga la necesidad de salud sino del buen trato en todos los niveles con los funcionarios deban interactuar.

Entre las contribuciones del proyecto están:

- Evaluar el grado de satisfacción del usuario externo e interno en el área de consulta externa.
- Proponer alternativas que mejoren la oferta sanitaria
- Vincular las actividades hospitalarias con teorías que permitan descongestionar el sistema de consultas a especialistas (consulta externa).

El impacto social es equivalente a la inexperiencia, por ello se da esta incidencia de mercado, donde no existe una previa educación financiera o conciencia económica. El crecimiento apresurado de la deuda, permite que el análisis económico se manifieste como el motor que impulsa a concientizar cuan elevado puede ser el nivel de deuda, que comienza como una simple.

## **2. DETERMINACION DEL TEMA**

Análisis económico del endeudamiento de tarjetahabientes y el impacto socio-económico que las empresas crediticias han provocado al incurrir en la captación de un mercado joven consumista.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar los factores que incrementan el endeudamiento de los tarjetahabientes y crear una conciencia financiera a partir de la distribución de información al mercado joven consumista.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Definir los factores que conllevan a la formación de una burbuja de consumo. Analizar los mecanismos que alertan una burbuja económica en el mercado
2. Identificar las características y como afecta a los tarjetahabientes el financiamiento de la deuda.
3. Incentivar a los jóvenes a desarrollar una cultura financiera, mediante la distribución de información por parte de las entidades educativas.
4. Impartir a los jóvenes una educación financiera a partir del análisis de la deuda crediticia.

## **5. MARCO TEORICO**

### **5.1 ANALISIS ECONOMICO DE LA DEUDA ACTUAL**

Para poder elaborar un adecuado análisis económico sobre la deuda que se manifiesta actualmente en los tarjetahabientes, se procede a exponer un previo estudio tomando en cuenta las referencias de tesis desarrolladas años atrás con un enfoque social. Particularmente, se propone el Caso Banco Guayaquil: La tarjeta de crédito American Express y su impacto socio económico en los tarjetahabientes de la ciudad de Quevedo, 2008-2011. Paralelamente se involucra a la tesis elaborada con el tema: El contrato de apertura de crédito y la tarjeta de crédito como instrumento crediticio.

El impacto socio económico que desemboca el uso inadecuado del dinero plástico, actualmente nos conlleva a comprender, él porque contamos con un elevado porcentaje de necesidades y una capacidad de deuda escasa. Como toda problemática, esta cuenta con un principio, pudiendo mencionar cómo ha evolucionado la tarjeta de crédito y el grado de importancia que se le ha impartido a la misma.

De acuerdo con Velasco C., la tarjeta de crédito es apreciada como el último recurso de la cadena, la cual empezó con el intercambio de metales preciosos, dinero, cheques, transferencias, se ha desarrollado, en los últimos años, como un intermediario común de pago nacional y de uso internacional.(2010)

Se indica que uno de los primeros países en utilizar este medio de crédito fue Estados Unidos, conocido como un país consumista, el cual posee destacadas estrategias de marketing a nivel empresarial; citado varias veces por ser un ejemplo de auge en ambos aspectos: riqueza y deuda.

Según Josicu en el trabajo de investigación titulado Credit Card, debido a que se manifiesta un entusiasmo hacia el crecimiento tecnológico, donde se ha conseguido que el plástico haya integrado una banda magnética que proporciona el ingreso a los cajeros automáticos, para que de esa manera las tarjetas puedan circular alrededor del mundo. Recuperado de: [www.galeon.com](http://www.galeon.com)

Esta transformación comenzó Estados Unidos, luego sucede en Europa y ulteriormente en Asia, desembocando a nivel mundial, donde participo en la evolución de empresas de diversas perspectivas, contribuyendo al progreso de la economía global.(Ortega, Evolución del Crédito Plástico, 2004).

Filanbanco en 1980, fue el primer emisor de tarjetas de crédito en Ecuador; seguido por el banco de Guayaquil en 1988. En el Ecuador existen varios emisores de Tarjetas de Crédito, su objetivo es realizar alianzas estratégicas con las Instituciones Financieras para lograr captar el mayor número de tarjetahabientes posibles. (Chiriboga, 2007)

Los bancos son instituciones destinadas al comercio del dinero por medio de operaciones, como custodia de valores, descuento de efectos de comercio, concesión de créditos, préstamos con garantías, administración de valores y otros bienes por cuenta de particulares y emisión.

De acuerdo con Ortega, Tarjetahabiente es la persona inherente o legal que previo contrato con el transmisor es habilitado para el uso de un crédito, de cualquier índole, a través de tarjetas de crédito, debito, pre pagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. (Ortega, La tarjeta de Crédito, 2004).

## **5.2 FACTORES DE RIESGOS FINANCIEROS**

Los factores de riesgo son de importante relevancia en el aspecto crediticio, se presentan de diferentes tipos, se dividen en riesgos de negocios y riesgos financieros respectivamente.

Los riesgos de negocios son aquellos que se generan a partir de la actividad que realizan esas entidades, como el riesgo de mercadeo, el riesgo operativo, las operaciones bancarias, fraudes, problemas ocasionados por causas externas (desastres naturales) y riesgos legales.

El ejemplo básico para la explicación del funcionamiento del riesgo financiero se basa en un modelo de préstamo hipotecario, el cual cuenta con una cuota inicial, y permite que las partes contratantes negocien el valor que será cancelado y a que tasa de interés se cobrara la misma.

Finalmente, El riesgo crediticio se descubre entre los riesgos mencionados anteriormente, sin lugar a duda, el factor más importante que se mide es la frecuencia esperada de no pago. Se tienen dos teorías en el mundo financiero para analizarlas, mediante las cuales puede decidirse si se presta o no.

La Superintendencia de Bancos establece un sistema de registro que permite contar con información individualizada, debidamente consolidada y clasificada, sobre los deudores principales de las organizaciones del sistema financiero, implicando los sucesos en que estos intervengan en su nombre por cuenta de un organismo bancario o financiero del extranjero. (Rosales Chiriboga, 2007). Las organizaciones del sistema financiero están reglamentadas a proveer a la Superintendencia de Bancos en la estructura y continuidad que esta disponga, sobre la indagación de la misma para mantener al día su inspección, esto es cada dos meses. A continuación se

detalla el significado de cada calificación según indica la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador:

- A: aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo no más de 5 días.
- B: clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.
- C: personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus Intereses en las condiciones pactadas.
- D: igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro, y generalmente refinancian el préstamo bajo otras condiciones.
- E: es la última calificación, aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los ciento veinte días.

### **5.3 MARCO LEGAL**

El Buro de Créditos es un ente privado, que permite conocer y verificar con oportunidad la situación de riesgo de los clientes en cada institución del sistema financiero nacional, casas comerciales y demás instituciones que adeude el usuario. Contiene información de las operaciones de crédito con sus datos generales, deudores, garantías, garantes y su estado contingente, vigente por vencer, vencido que no devenga intereses, vencido, demanda judicial.

En la actualidad en el país existen dos entes: Acredita, CreditReport que mantienen oficinas alrededor de todo el país, están legalmente autorizados y controlados por la Superintendencia de Bancos.

De acuerdo con la Ley Orgánica Derogatoria y a la Ley de Compañías capítulo III del informe de crédito se informa que las instituciones del organismo financiero de la economía existente dispondrán exclusivamente del registro de crédito del sistema nacional de datos del estado de la fuente referente a un antecedente crediticio. Se excluye el acceso de esta información a cualquier otro organismo que no sean las establecidas dentro de esta ley.

La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria podrá acceder en todo momento a los datos contenidos en el registro Crediticio para cumplir sus deberes y obligaciones establecidos en la Constitución y la ley.

De acuerdo con el artículo 11, el cual manifiesta que los individuos en su totalidad son semejantes y tendrán a su favor los mismos privilegios y obligaciones; que el estado considera y avalúa a las personas el privilegio de desenvolverse en actividades económicas, en forma particular o comunal, conforme a los principios de correspondientes; el privilegio al manejo confidencial de datos de carácter particular, que incluye el aproximación y la resolución sobre comunicación y datos de esta naturaleza, así como su correspondiente resguardo, cuya acumulación, proceso, repartición o divulgación de esta documentación o fuente requerirán el permiso del titulado; el derecho a la intimidad individual y comunal, de conformidad con lo prescrito en el artículo 66.

Los artículos mencionados, indican los derechos y obligaciones de todos los clientes que realicen compras a través de bancos o casas comerciales, que el acceso a la manipulación de información financiera no se encuentra al alcance de todos, ya que este amerita constar en la parte

legal y contribuir a las leyes que estableció la Superintendencia de Bancos del Ecuador. A su vez se logra manifestar los artículos que forman parte de la Constitución de la República donde indica la libertad que posee el individuo para realizar actividades económicas específicamente.

Según el informe de Coyuntura Económica (UCSG, 2012), "Las Tarjetas de Crédito han sido hasta el momento uno de los negocios más rentables de la Banca. No obstante el inminente peligro de "Sobreendeudamiento" con tarjetas de crédito de más del 40% de las familias ecuatorianas ha provocado cambios estructurales en el sistema financiero"(p9).

De acuerdo a los estudios económicos, la sociedad se está aproximando a una burbuja económica, al consumir y luego no poder pagar el saldo total de dicha compra. Existen varias teorías que intervienen en el desarrollo económico, social y político; ya que la intervención del Estado es totalmente relevante al momento de establecer "barreras de consumo" para así evitar fenómenos económicos.

#### **5.4 LAS TEORÍAS ECONÓMICAS DEL DESARROLLO**

El crecimiento económico tiene periodos definidos que permiten el acontecer histórico de las economías occidentales las cuales aportan con el mismo resultado: economías actuales, fueran estas capitalistas o socialistas. Marx consideraba el modo de producción capitalista como pasajero, es decir, como una fase emprendedora para futuras generaciones, por lo tanto su importancia radicaría en el desarrollo económico del hombre, lo cual está manifestado en su teoría en proceso al socialismo.

Durante el proceso histórico económico del capitalismo la producción dirigida a las relaciones sociales fueron puntuales para la innovación de fuerzas productivas, lo que manifiesta contrariedad entre relaciones y las

diferentes maneras de producir, la respuesta a este antagonismo está en el en la transición a una nueva formación, es decir, el Comunismo.

Durante el análisis de su teoría capitalista Marx encontró su objetivo, revelando en los fundamentos económicos que la base social impulsaba la producción, al contrario, el caso privado el cual remarcaba la diferencia entre las clases sociales, de la apropiación de los resultados finales, acontece en discrepancia de clases entre la burguesía y la obrera, donde el segundo se subleva contra la opresión y se convierte en el contraparte de la primera.

La economía del desarrollo se concentraba en la exigencia de edificar una industria nacional, la cual motivase a los países en vías de desarrollo.

En ambos sucesos el encargado era el Gobierno, el cual tenía a su responsabilidad, la realización de infraestructuras modernas, avances en la educación, salud y organismos los cuales se enfocan en el bienestar de la sociedad.

## **5.5 LAS TEORIAS POLITICAS Y SOCIOLOGICAS DE DESARROLLO**

La sociología estudia el nacimiento de normas que dirigen la sociedad durante su proceso de desarrollo, como estas evolucionan a partir de estas normas y que rol desempeñaran los diversos grupos sociales. Los estudios políticos, al contrario, se concentran en como los pueblos se desarrollan hasta formar sus sociedades y las instituciones que establecen. Los factores tanto políticos como sociales no deben descuidarse del enfoque económico, el cual debe estar implícito en ambos factores.

## 5.6 TEORÍA FINANCIERA APLICADA EN EL ANALISIS ECONOMICO

Los expertos Copeland y Weston, en 1988, manifestaron la existencia de una teoría que indica el porqué y cómo de las decisiones de las personas como seres individualistas o comunales.

Con respecto a la teoría financiera existe un debate entre autores de renombre como lo es el Sr. Buffet, el cual informa diferenciando la parte académica, que el factor riesgo es un conjunto que abarca complejidades las cuales deberían evaluarse estadísticamente y a su vez adicionar un principio de inversión, el mismo que podría considerarse como un impedimento. Exponiéndola teoría anteriormente mencionada se procede con su participación intelectual en el proyecto elaborado, se deriva a continuación lo siguiente:

El modelo de teoría financiera es el conjunto de normas que se comparan con la realidad. Su enfoque es la descripción de la formación del coste financiero y como actuar con los riesgos del mismo, considerando un portafolio de activos que estén localizados dentro de un mercado competitivo.

- a. La base sistemática yacente es la utilización de las matemáticas en todas sus áreas, lo cual respaldado sea un modelo detallado.
- b. Su objetivo se basa en las decisiones asertivas al momento de realizar una inversión, manteniendo un grado de confiabilidad.
- c. Los precios del mercado competitivo se manifiestan como una variable para el sistema financiero.

- d. Esta teoría se desarrolla bajo un panorama actualLas variables que intervienen en el presente son personales, con un enfoque social y emocional, sin olvidar las necesidades básicas.
- e. Al definir los modelos de inversión, no se encuentran incluidas las acciones elaboradas con anticipación en los años cincuenta, donde comienza la teoría financiera que luego hará referencia a los futuros analistas.
- f. La normativa económica yacentes la utilización y la difusión de los conceptos equilibrio microeconómico, así como la disciplina de investigación de la economía neoclásica.

**Imagen N°1**



**Fuente: senagestion industrial (2011).**

## **CAPITULO I**

### **ANALISIS DE UN MODELO DE ENDEUDAMIENTO INTERNACIONAL COMO INDICADOR DE UNA CRISIS MUNDIAL.**

Para poder elaborar un criterio económico del sobreendeudamiento; primero se procede con el análisis de un modelo, el cual se manifestó con parámetros similares para así poder deducir las posibles soluciones y conclusiones del presente proyecto de investigación.

El ejemplo conocido a nivel mundial es La crisis de Estados Unidos de América (2008-2010), la cual se manifiesta en este capítulo con la finalidad de cooperar con el entendimiento del comienzo y avance de una prolongada crisis económica, la cual tiene inicios en el sector financiero, pero que afecta consecuentemente a la economía de una nación y se extiende a nivel mundial.

De acuerdo con Barceleta (2010) .Se procura presentar la crisis como un conjunto de políticas, las cuales se han trabajado o han sido aplicadas por los gobiernos consecutivos en Estados Unidos, las mismas que colocan al país en riesgo la estructura funcional de su economía y la economía global a largo plazo. Recuperado de: "La crisis financiera en Estados Unidos" en Contribuciones a la Economía, abril 2010.

Se considera un fenómeno que se interpone en la estructura de funcionamiento capitalista que maneja el país. La recesión provoco inconvenientes a la población que solicito préstamos hipotecarios, como resultado se obtuvo un déficit sobrevaluado. Aquellos inversionistas que se encontraban asociados con los distintos organismos financieros, enfrentaron el desempleo. Los bienes de consumo han quedado apartados y la producción mundial cae como consecuencia, de esta manera afectando a la estabilidad económica mundial.

Dado que la crisis de Estados Unidos nos sirve como un ejemplo al modelo de endeudamiento, es posible mencionar a su vez el cambio de moneda que se dio en Ecuador en el año 2000 para poder comparar así lo que implica una evolución o tal vez una involución de los respectivos procesos económicos.

El país se ha visto inmerso en crisis económicas y políticas, en esta última década, donde es posible mencionar que el impacto social, de la pérdida de activos fue extraordinario. Por ejemplo, cuando el Banco Filanbanco cerró sus puertas al declararse en quiebra; provocando en las personas una reacción de ansiedad y desesperación. Esto conlleva a observar como en aquellos tiempos, la población colapso.

El gobierno americano durante varios años ha manejado medidas para enfrentar la crisis con el objetivo de evitar el colapso de las instituciones financieras, descongelar el crédito y los mercados de dinero, y afirmar así, la capitalización de los préstamos interbancarios, como la capitalización de los bancos.

Las políticas de desregulación financiera a nivel mundial han permitido que funcione de una eficiente manera el sistema económico, pero también es indica que se desarrollo un grado de vulnerabilidad en las economías nacionales, contribuyendo a hacer frecuentes las perturbaciones financieras. Y es que la libertad de los capitales es excesiva. Al no constar como regulados sus movimientos internacionales, amenazan de manera constante la estabilidad del sistema económico global.

El riesgo es elevado cuando algún país, lleva a cabo un proceso de desregulación financiera interna, como fue el caso de Estados Unidos desde la era de Ronald Reagan y también lo fue con las políticas del gobierno de George W. Bush.

### **1.1.1 ANTECEDENTES DE LA CRISIS NORTEAMERICANA**

La crisis que se dio en Estados Unidos años atrás hasta la actualidad, podría exponerse como resultado de la política monetaria que aplica el gobierno de dicho país. Así, es conveniente considerar, que durante la recesión económica a fines del año 2000, la Reserva Federal, decidió bajar la tasa de interés de Fondos Federales desde el 6.5% a 1%. De igual manera, la tasa hipotecaria fija a 30 años disminuyó en 2.5%, pasando de un 8% a 5.5%; y las tasas de interés ajustables a un año pasaron de 7% a 4%.

Las tasas mencionadas motivaron a los bancos a promocionar créditos hipotecarios de manera excesiva, los ciudadanos lo utilizaron para comprar casas; estableciendo así una demanda inusual de bienes inmobiliarios, que en poco tiempo desencadenó un incremento en el precio de dichos bienes. La captación de un mercado dispuesto a comprar bienes raíces, donde los inversionistas vendieron sus acciones de empresas tecnológicas, y se inclinaron hacia el mercado inmobiliario.

Para las instituciones financieras este mercado se transformó en un negocio rentable, tanto que crearon alternativas de crédito incluso para aquellos clientes que no eran económicamente solventes. Esta acción estaba respaldada legalmente por la “Community Reinvestment Act” que es una ley norteamericana que impone a los bancos a otorgar créditos a personas que no poseen un adecuado historial crediticio.

En Estados Unidos la calificación de los contratantes de deuda se realiza mediante una puntuación llamada FICO Score, que es la metodología de mayor uso a nivel mundial. En todo mundo para medir la solvencia crediticia del contratante de un crédito. Es un modelo estadístico que estima la probabilidad de que un individuo pague sus deudas a tiempo, y refleja los riesgos y costos de otorgar crédito a una persona, evaluado en cada caso

los siguientes elementos: el historial de pagos, la deuda total, la antigüedad; los tipos de crédito usados y el número de consultas crediticias.

Durante el auge de la demanda de créditos y de incremento de los precios de los inmuebles, los bancos norteamericanos desarrollaron formas novedosas para poder prestar también a estos clientes.

Por otro lado tenemos a Ecuador con su cambio de moneda, el cual trajo consigo crisis política, social y monetaria al devaluar en su totalidad el dólar. Según C. Larrea (2008). Ecuador tiene un desarrollo limitado en América Latina, donde su ingreso por habitante correspondiente al 43% del promedio regional y una sociedad identificada por su arbitrariedad social, étnica y regional.

Los programas de adaptación estructural y promoción de exportaciones, utilizado desde 1982, no concibió el estancamiento económico. Al contrario, el gasto social, en jurisdicción de un incremento en la inequidad social, de la desocupación y la continuación de la escasez ha sido elevado.

Tres acontecimientos desencadenaron la crisis en el Ecuador de acuerdo con Larrea (2002):

1. Conflicto Bélico con el Perú en 1995 en el gobierno de Sixto Duran Ballén
2. Inundaciones como resultado del Fenómeno del Niño en el año 1998
3. La crisis internacional que comenzó en el Sudeste Asiático en 1997, la cual como resultado llevo a la bancarrota a la mayoría de los bancos privados en 1999 y el 2000.
4. La inestabilidad social que llevo a la salida del Presidente Mahuad en enero 2000

### **1.1.2.- LAS CAUSAS DE LA CRISIS**

De acuerdo con C.Larrea (2008). “El desempeño económico regional se ha visto afectado por las repercusiones de crisis económicas recientes cuya intensidad y propagación no han tenido precedentes durante las últimas décadas. Las secuelas de la crisis Mexicana de 1995, la crisis Asiática de 1997, la Rusa de 1998, la Ecuatoriana de 1999 y la Argentina del 2001 han sido severas, tanto en términos económicos como sociales.” (pág.3)

En el gobierno americano, la crisis financiera ha sido resultado de la incapacidad de pago de los préstamos hipotecarios de miles de personas que tenían créditos pre aprobado. Muchos de ellos contratados con pago de sólo intereses o con opciones de amortización negativa, que al cambiar a préstamos totalmente amortizados (pago de intereses y capital) propició el incremento de los pagos a realizar dejando sin posibilidad de pagar a los deudores, que de por si tenían un pobre historial crediticio y una nula capacidad de pago, lo cual ya se sabía.

La imposibilidad de pago puso en problemas a las instituciones financieras que habían otorgado hipotecas e hizo retroceder de manera profunda los precios de las casas, lo que agravó la situación de los prestamistas que junto con la cartera vencida que acumulaban, veían caer el precio de los inmuebles que habían quedado en garantía por las hipotecas. Entre diciembre de 2006 y diciembre de 2007, el precio de las casas cayó en un 25% y dio comienzo a la “crisis inmobiliaria” lo cual conllevaría a la crisis financiera de 2008.

Pero, además, desde 2004 la Reserva Federal decidió subir las tasas para controlar la inflación y de una tasa del 1% que se tenía en 2004 se pasó a una tasa superior al 5% en el 2006.

Esta situación ocasionó el incremento de la tasa de mora, y el nivel de embargos por la no cancelación de pagos. De acuerdo con el senador estadounidense Christopher Dood, de uno a tres millones de personas podrían perder sus viviendas por el aumento de las mensualidades de sus créditos hipotecarios, los cuales pasaron de 400 dólares a más de 1,500 dólares entre 2004 y 2006. En el julio de 2007, los procesos de embargo contra personas que no podían solventar sus hipotecas alcanzaron la cantidad de 180,000; se elevó dos veces más que el año anterior. Además, los inversionistas tenían conocimiento del riesgo, al ver que se paralizaba el mercado, decidieron finiquitar ciertos activos, dándole apertura a la crisis.

Por el contrario Ecuador, viéndose afectado por los fenómenos naturales, contrajo una pérdida económicamente hablando, que afecta directamente al Producto Interno Bruto, de manera directa a los productos agrícolas de exportación (Salgado, 2000). Paralelamente, la depresión financiera internacional, que tuvo sus inicios en el Sudeste Asiático en 1997, se propagó el año siguiente en América Latina, provocando un retroceso masivo de capitales especulativos.

Los Principales bancos privados del Ecuador, se vieron afectados por carteras vencidas como resultado de los daños colaterales del Fenómeno del Niño, adicional a esto, el impacto del retiro de capitales especulativos en los mercados emergentes, y la cancelación de las líneas de crédito internacional. Con los puntos antes mencionados queda como resultado un inestable marco regulatorio legal para el sistema financiero y una carencia de control de parte de la Superintendencia de Bancos, el sistema financiero se volvió frágil ante el aumento desenfrenado de la deuda social, del Estado.

A inicios del 2000, el 80% de la banca privada procedió con el cierre de sus oficinas o se hallaban bajo el control del Estado, al año siguiente se produjo la quiebra del banco más popular a nivel nacional, El Banco Filanbanco, el cual fue anticipadamente estatizado.

De acuerdo con información del Banco Central del Ecuador (2004). La deuda interna se duplicó entre 1997 y 1999, evolucionando de 1.658 a 3.304 millones de dólares. De acuerdo con las proyecciones de Wilma Salgado, los créditos en su momento del Banco Central a la banca privada fueron, entre agosto de 1998 y febrero de 1999, alrededor de mil millones de dólares.

Con la amenaza de hiperinflación y la inestabilidad gracias a la especulación, El Estado ecuatoriano acogió la dolarización oficialmente en enero del 2000. A pesar de que dicha decisión terminara con el gobierno de Jamil Mahuad, los próximos gobernantes apoyaron esta declarándola como una estrategia de estabilización y mejoramiento económico, la cual es una constante en la actualidad.

### **1.1.3.- PLAN DE RESCATE FINANCIERO**

A partir de octubre de 2008, Varios gobiernos anunciaron medidas para enfrentar la crisis financiera. El objetivo de todas ellas, en general, es evitar el colapso de las instituciones financieras, descongelar el crédito y los mercados de dinero, y asegurar la capitalización de los préstamos interbancarios así como la capitalización de los bancos.

En EU el presidente George W. Bush, decretó la Ley de Estabilización Económica de Emergencia mediante la cual se canalizarían 700,000 millones de dólares al mercado financiero para evitar la inestabilidad de algunas empresas, llevando consigo a la economía estadounidense. Con parte de estos recursos se anunció la compra de acciones en nueve de los mayores bancos del país por un total de 250,000 millones de dólares.

La medida busca ayudar tanto a los bancos con mayor estabilidad en el mercado para que ofrezcan préstamos nuevamente, como a aquellas

instituciones bancarias que presentan complicaciones, con el fin de que logren estabilizarse.

En Ecuador; según Salvatore (2003) cuando el país se vio inmerso en una crisis económica manifestaron que, la dolarización oficial de la economía tiende a deshabilitar la inflación o a nivelarla con sus valores internacionales, a partir del momento donde los precios internos se nivelan con los costos; favorece la tasa de interés de cambio a sus valores internacionales, fomentando la inversión externa, a lo cual conlleva a la disciplina fiscal al eliminar la emisión monetaria; reduce los costos de transacción, creando un ambiente estable que a largo plazo promueve el crecimiento estable de la economía.

De acuerdo con Edwards (2003) “La dolarización se manifiesta como el camino óptimo para alcanzar crecimiento y prosperidad. Aquellos países que la utilicen, el inapropiado manejo económico no será posible. En resultado, las finanzas públicas permanecerán en equilibrio, y las cuentas externas oscilarán entre límites razonables. La estabilidad macroeconómica representará menores tasas de interés, mayor inversión y un desempeño económico superior.”

El sistema financiero se desenvuelto en una considerable amenaza para el mundo; debido a que es un sistema globalizado que funciona sin delimitaciones internacionales: los mercados son mundiales, pero las autoridades monetarias son nacionales y ninguna de ellas tiene el poder para regular las operaciones financieras mundiales y las internacionales existentes, como el Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial, no tienen capacidad para actuar como tales.

La desregulación financiera a nivel mundial ha permitido aumentar la eficiencia del sistema económico, pero también ha hecho más vulnerables las economías nacionales y contribuye a hacer más frecuentes e intensas

las perturbaciones financieras. Y es que la libertad de que gozan los capitales es excesiva. Al no estar regulados sus movimientos internacionales, amenazan de manera permanente la estabilidad de todo el sistema económico mundial.

Esto es aún más grave cuando algún país, de manera unilateral, lleva a cabo un proceso desregulación financiera interna, porque lo que sucede internamente en un país, se transmite a todo el mundo gracias a la red financiera mundial sin que haya autoridad o norma jurídica alguna que lo impida.

Además la economía mundial está dominada por la especulación financiera que influye en el rumbo de las economías nacionales, con decisiones individuales orientadas a la reproducción de sus ganancias. El libre comercio y sobre todo, el libre comercio financiero ha convertido a la economía mundial en un enorme casino en donde los ganadores minimizan sus riesgos y los países sin participar directamente (o porque lo han permitido) pueden convertirse en perdedores sin haber apostado.

Los efectos económicos que la inestabilidad financiera ha generado en algunos países, sobre todo en las economías emergentes y en los de menor desarrollo, es preocupante. Implica años de retroceso económico y deterioro de su capacidad para propiciar el desarrollo en el corto plazo.

Se requiere la elaboración de un marco regulatorio disciplinado y una supervisión constante de los mercados financieros. Así también como la creación a futuro de una autoridad monetaria mundial capaz tanto de promover la innovación, como delimitar las prácticas inestables tanto nacionales e internacionales. Así la sociedad podría influir en el comportamiento de los participantes en el mercado financiero.

Se solicita la creación de instituciones internacionales que permitan elaborar un nuevo sistema financiero sobre bases sólidas y estables, para que el proceso de globalización sea benéfico a toda la sociedad.

**Imagen N°2**



**Fuente: Historia del Ecuador, La dolarización (2012)**

## **CAPITULO II**

### **ESTUDIO DE MERCADO**

#### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **Metodología**

##### **2.1 .Método**

El método escogido para el proyecto de intervención es el descriptivo, en razón de concluir un estudio cualitativo, El estudio de casos constituye un campo privilegiado para comprender en profundidad los fenómenos cualitativos. Durante el periodo del año de Noviembre 2013 hasta Febrero 2014 se realizó la información de recolección de datos mediante encuesta, para así manifestar el correcto estudio de la situación actual referente a tarjetas de crédito.

##### **2.1.1 Diseño de la investigación**

La encuesta será realizada a los clientes del Banco Pichincha, asignados al asesor de tarjetas de crédito perteneciente a la Agencia Terminal Terrestre y al personal que trabaja en la misma, se utilizara un método de recolección simple, el cual nos permita brevemente indicar la captación de un mercado joven para el consumo de créditos y demostrar la frecuencia de la regularidad de los pagos hacia los mismos.

##### **2.2 Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizara el método de variables dicotómicas para población finita con un margen de error del 5%.

El resultado que se obtenga de la aplicación de la formula por medio de este método nos dará el número de encuestas a realizar, esperando poder completar la misma sin inconvenientes. La muestra se la obtuvo en la Agencia Terminal Terrestre, donde el asesor de crédito por permitió elaborar

un análisis de mercado a partir del número de tarjetahabientes Visa en su poder, una cantidad aproximada de 1.870 clientes, la formula de muestreo aleatorio simple queda de la siguiente manera:

$$n = \frac{4PQN}{e^2(N-1)+4PQ}$$

$$n = \frac{4*0,50*0,50*1870}{(0,05)^2(1870-1)+4(0,50)(0,50)}$$

$$n = 329.66$$

N=NUMERO DE TARJETAHABIENTES VISA AG. TERMINAL = 1870

P=PROBABILIDAD A FAVOR = 50%

Q=PROBABILIDAD ENCONTRA = 50%

$e^2$ =MARGEN DE ERROR =  $(0,05)^2$

### 2.2.1 ENCUESTA

La siguiente encuesta debe realizarse con datos reales, le agradecemos su tiempo.

Edad\_\_\_\_\_

1.- Indique el género al que pertenece

\_\_\_\_Masculino

\_\_\_\_Femenino

2.- ¿Tiene Ud. Tarjeta de crédito?

Sí \_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

(Si su respuesta fue NO, aquí termina la encuesta.)

3.- ¿Qué tipo de tarjeta de crédito tiene Ud.?

Nacional \_\_\_\_\_

Internacional\_\_\_\_\_

4.- ¿Conoce la tasa de interés anual que cobra su tarjeta de crédito?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

5.- De las siguientes formas de pago, ¿Cuál realiza Ud.?

Pago mínimo\_\_\_\_\_ Pago más del mínimo\_\_\_\_\_ Pago Total\_\_\_\_\_

6.- Durante el tiempo que ha mantenido su tarjeta. ¿Se ha vencido algún pago?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

7.- ¿Conoce Ud. los beneficios que le proporciona su tarjeta?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

8.- ¿Qué tipo de pago realiza con su tarjeta al momento de una compra?

\_\_\_\_Compras aplicando el pago diferido \_\_Compras aplicando el pago corriente

9.- ¿Realiza Ud. pagos a Instituciones Académicas?

Escuelas  Colegios  Universidades  Ninguna

10.- ¿Cuál es su estado civil actualmente?

Soltero  Casado  Unión Libre  Divorciado  Viudo

11.- ¿Actualmente se encuentra trabajando?

Si  No

12.- ¿En este momento, con quien se encuentra viviendo?

Cónyuge  Familia  Cónyuge e Hijos  
 Amigos  Residencia estudiantil  Solo

13.- ¿De quién dependía económicamente cuando le otorgaron su tarjeta de crédito?

Familia  Independiente

14.- ¿Necesitó ayuda para el correcto manejo de su tarjeta de crédito?

Si  No

15.- ¿Ud. Solicito su tarjeta de crédito y la obtuvo?

Si  No

16.- ¿Su tarjeta le fue otorgada sin haberla solicitado?

Si  No

17.- Actualmente, ¿Ha solicitado Ud. préstamos al IESS?

Si  No

18.- ¿Solicito Ud. Un préstamo al IESS para poder financiar su tarjeta de crédito?

Si  No

## **2.2.2 Técnicas y modelos de datos**

Como se observa, la encuesta está diseñada para tabularse y obtener resultados que ayuden a responder las hipótesis de calidad, de igual manera para detectar el área en la cual hay que fortalecer para lograr fomentar una educación financiera. El programa utilizado para la tabulación de encuestas fue el programa de Windows SPSS Statistics V.22.

### **Datos demográficos**

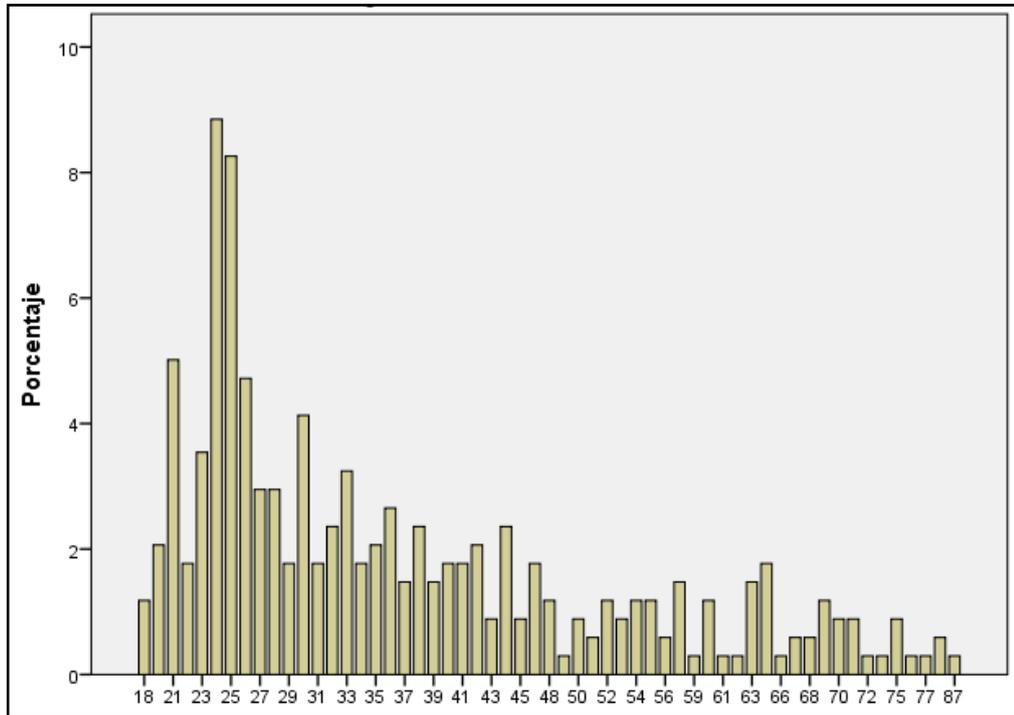
La región Costa, será el eje principal para este trabajo de intervención en el cual, se ha escogido a la ciudad de Guayaquil como referente para la utilización de una población finita.

Solamente en la provincia del Guayas se encuentra una población de 4.024.929 habitantes, 1.829.569 mujeres y 1.815.914 hombres. (Censo de Población y Vivienda, 2010 Inec). Las personas que consumen la mayor cantidad de productos en el mercado son las mujeres. Debido a que son personas que utilizan la mayor cantidad de artículos, para el aseo, para vestir, entre otros. En los capítulos próximos se indica el comportamiento que manifiestan, tanto hombres como mujeres, de manera individual o dentro del círculo familiar. La población guayaquileña que procedió a contestar la encuesta, fue localizada en el sector norte, en la agencia del Banco del Pichincha, ubicada en el Centro Comercial Terminal Terrestre.

El número de encuestados, en su mayoría tarjetahabientes, procedieron con la contestación de las preguntas, las cuales mediante resultados en porcentajes, servirán para conocer el desenvolvimiento de la población como individuos consumistas al emplear el uso de sus respectivas tarjetas de crédito.

## EVALUACION DE ENCUESTAS

Grafico N°0

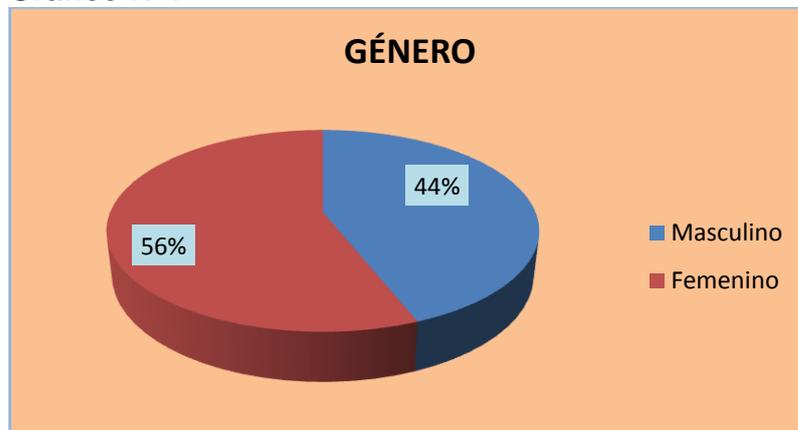


Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

### ¿Cuántos años tiene?

De acuerdo con las respuestas, nos indican que las personas encuestadas en su mayoría son jóvenes, que estiman los 20- 30 años de edad, de los cuales todos poseen tarjeta de crédito y se manifiesta la captación de un mercado joven consumista anteriormente mencionado.

**Gráfico N°1**



**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

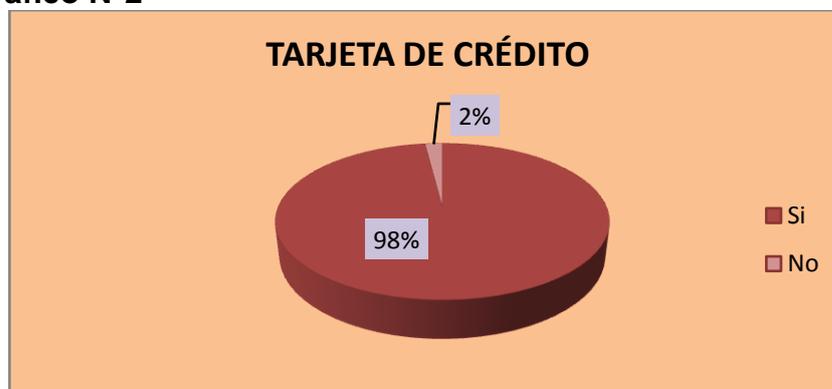
**Tabla N°1**

Género	1.- Indique el género al que pertenece
Masculino	44%
Femenino	56%

**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

En la segunda pregunta, donde nos indican el género al que pertenece, obtenemos como resultado que el 55% de los encuestados pertenecen al género femenino, mientras el 45% restante, pertenece al género masculino. El género femenino por naturaleza consume en cantidades mayores, comparándolo con el género masculino. Es posible denotar que los portadores de tarjetas en su mayoría son mujeres.

**Gráfico N°2**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°2**

Tarjeta	2.- ¿Tiene Ud. Tarjeta de crédito?
Si	98%
No	2%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

En la pregunta número tres, está implícito que el encuestado debe tener tarjeta de crédito, para así poder continuar con la misma. De manera importante cabe indicar que la tercera parte de los encuestados, obtuvieron su tarjeta mediante promociones de créditos pre-aprobados, los cuales se emiten de acuerdo al historial crediticio que las personas poseen, es decir, un buen comportamiento de pago en el buro de créditos.

**Gráfico N°3**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°3**

Tipo de Tarjeta	3.- ¿Qué tipo de tarjeta de crédito tiene Ud.?
Nacional	69%
Internacional	31%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Como resultado en la pregunta, se obtiene que el 65% de los participantes en la encuesta poseen una tarjeta nacional, mientras que el 35% al contrario, tarjeta de crédito internacional.

La tarjeta nacional, como su nombre indica, sirve para realizar consumos dentro del país emisor, por otra parte, la internacional permite al usuario realizar consumos dentro y fuera del país emisor. Al momento de realizar una compra internacional, es importante tener presente los recargos que esta implica, como lo es el 5% de salidas de divisas sobre la compra, más los intereses que indique la tarjeta.

**Gráfico N°4**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

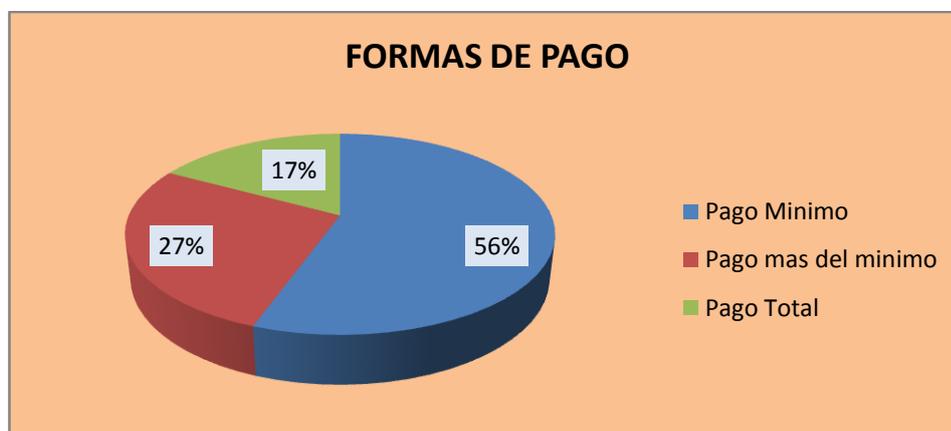
**Tabla N°4**

Interés	4.- ¿Conoce la tasa de interés anual que cobra su tarjeta de crédito?
Si	23%
No	77%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Como resultado de la pregunta, el 75% de los tarjetahabientes encuestados desconocen la tasa de interés que cobra la tarjeta que utilizan, al contrario el 25% indica que si tienen conocimiento sobre los interés de la tarjeta. La información proporcionada al usuario se la proporcionan de manera inadecuada, teniendo en cuenta en varias ocasiones, el usuario realiza avances corrientes de su tarjeta, donde por cada retiro (dependiendo de la cantidad) le cargan un 5%, por ejemplo si retira \$100 en avance de efectivo, sin utilizar el sistema de diferidos, debe pagar \$100 mas el 5% de recargo, tendrá que cancelar un total de \$105.

**Gráfico N°5**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°5**

Pagos	5.- De las siguientes formas de pago, ¿Cuál realiza Ud.?
Pago Mínimo	56%
Pago más del mínimo	27%
Pago Total	17%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Como resultado, se obtuvo que el 55% de las personas prefieran realizar el pago mínimo de su tarjeta, el 25% realiza el pago de una cuota mayor a mínimo establecido, mientras que el 15% realiza el pago total de sus consumos. Al realizar el pago de la cuota mínima de la tarjeta, solo se pagan intereses de la misma, lo cual permite que la tarjeta no se encuentre en estado de mora.

**Gráfico N°6**



**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

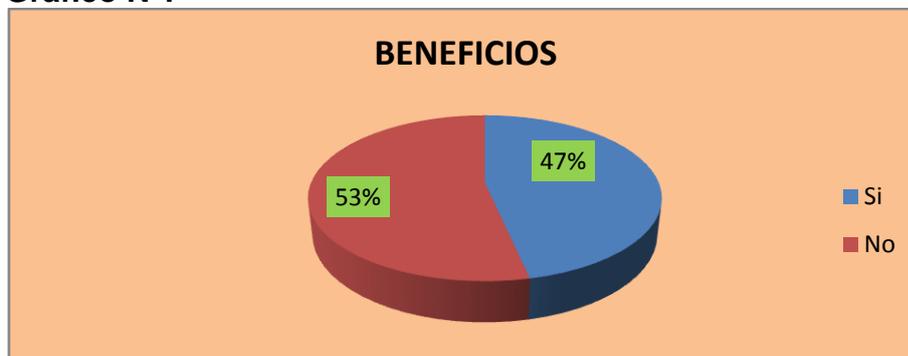
**Tabla N°6**

Vencimiento	6.- Durante el tiempo que ha mantenido su tarjeta. ¿Se ha vencido algún pago?
Si	50%
No	50%

**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

El 50% de los encuestados respondieron que han dejado de pagar su tarjeta de crédito por lo menos en una ocasión, a su vez el 50% indicó que no han tenido retraso alguno. Los intereses de recargo por el atraso de los pagos correspondientes, atraen consigo un incremento de la deuda, y a su vez su calificación en el buro de créditos, podría modificarse de manera no favorable para el tarjetahabiente.

**Gráfico N°7**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°7**

Beneficios	7.- ¿Conoce Ud. los beneficios que le proporciona su tarjeta?
Si	47%
No	53%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

El 55% responde que desconoce los beneficios que adquiere con su respectiva tarjeta, mientras el 45% posee conocimiento sobre los beneficios de la misma. El principal beneficio de una tarjeta es poder comprar un bien, para luego pagarlo en cuotas mensuales. Las tarjetas internacionales, ofrecen una gama de beneficios, existen las que por compras ofrecen descuentos, o también las que nos ayudan a reducir impuestos.

Por ejemplo, la tarjeta corporativa (que se ofrece a nivel de empresas), con la cual los usuarios pueden realizar compras sin retenciones a partir de los \$3.000, los gastos los puede declarar como no deducibles, evitando una retención en la fuente.

**Gráfico N°8**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N° 8**

Compra	8.- ¿Qué tipo de pago realiza con su tarjeta al momento de una compra?
Pago Diferido	31%
Pago Corriente	28%
Ambos	41%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

La mayoría de los tarjeta habientes realizan sus compras aplicando el crédito diferido que representa el, pero también es cierto que muchos también aplican el uso del crédito corriente,

Como se menciona anteriormente, La información proporcionada al usuario se la proporcionan de manera inadecuada, teniendo en cuenta en varias ocasiones, el usuario realiza avances corrientes de su tarjeta, donde por cada retiro (dependiendo de la cantidad) le cargan un 5%, por ejemplo si retira \$100 en avance de efectivo, sin utilizar el sistema de diferidos, debe pagar \$100 mas el 5% de recargo, tendrá que cancelar un total de \$105.

**Gráfico N°9**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

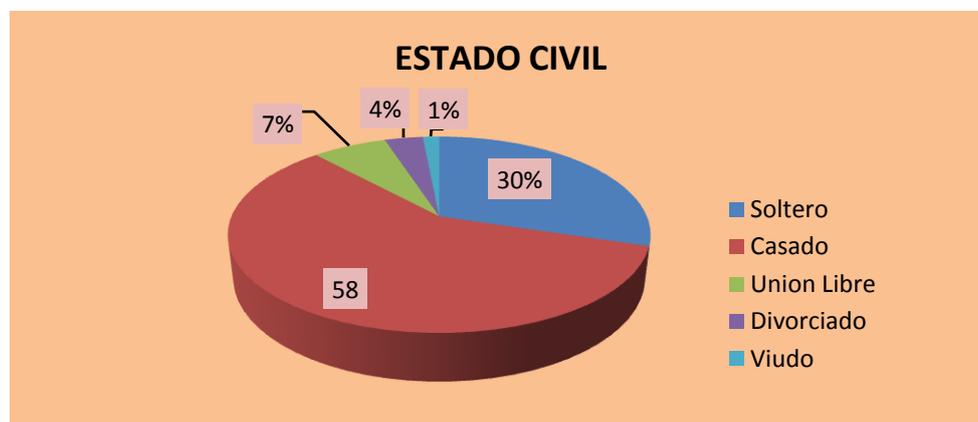
**Tabla N° 9**

Instituciones	9.- ¿Realiza Ud. pagos a Instituciones Académicas?
Escuelas	5%
Colegios	7%
Universidades	12%
Ninguna	76%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Como resultado a esta forma de pago, el usuario, muchas veces sin tener previo conocimiento, comienza a generar una deuda, la cual gana intereses mensuales, para así terminar cancelando el doble de su deuda adquirida con el uso de la tarjeta. Dicha deuda, luego no podrá ser finiquitada por el usuario, lo cual conlleva en varias ocasiones a realizar financiamientos a largo plazo.

**Gráfico N°10**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°10**

Estado civil	10.-¿Cuál es su estado civil actualmente?
Soltero	30%
Casado	58%
Unión Libre	7%
Divorciado	4%
Viudo	1%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Al momento de seleccionar un producto, la mujer aprecia más los detalles que el hombre. Este género opta la mayoría de las veces de buscar la solución perfecta a su requerimiento personal.

Las mujeres poseen una tendencia a realizar compras compulsivas, cuando su estado de ánimo se ve afectado, es decir dependiendo del estado de ánimo en el que se encuentre una mujer realiza una compra inconsciente de lo que ocurre a su alrededor

**Gráfico N°11**



**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

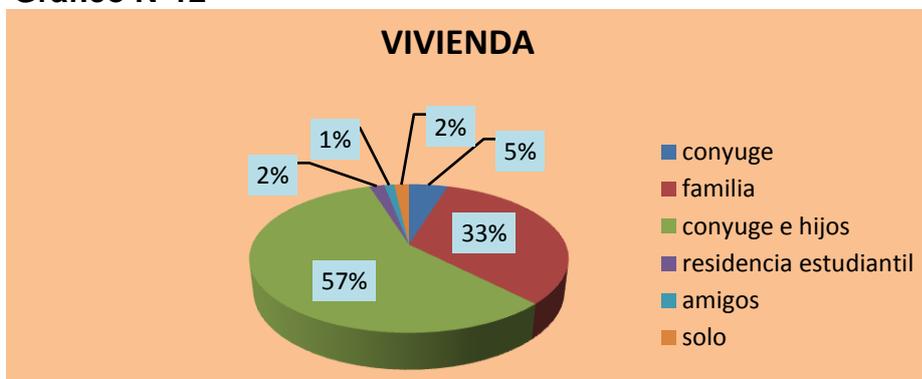
**Tabla N°11**

trabajo	11.- ¿Actualmente se encuentra trabajando?
si	89%
no	11%

**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

Actualmente la mayoría de tarjetahabientes son jóvenes económicamente activos, otros solamente poseen una tarjeta adicional solicitada por el padre de familia; para que el /a joven proceda a realizar pagos universitarios, o simplemente la manejen a su criterio. Cabe indicar que la mayoría de jóvenes desconoce el manejo de la tarjeta de crédito. Los jóvenes encuestados mayoritariamente se encuentran entre los 23-25 años.

**Gráfico N°12**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°12**

vivienda	12.- ¿En este momento, con quien se encuentra viviendo?
cónyuge	5%
familia	33%
cónyuge e hijos	57%
residencia estudiantil	2%
amigos	1%
solo	2%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Según estudios de marketing, las mujeres consumen más que los hombres, esto se debe a que utilizan muchos más productos, como por ejemplo, realizan entre 2 a 3 compras al mes en productos de higiene personal, o porque en primera instancia, les gusta recolectar objetos de diferentes tipos. Además, cabe mencionar que las familias consumen más, debido a la presión que ejercen los hijos hacia los padres.

**Gráfico N°13**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°13**

Economía	13.- ¿De quién dependía económicamente cuando le otorgaron su tarjeta de crédito?
Familia	26%
Independiente	74%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

El factor económico es importante cuando se analiza este proyecto de intervención, donde el uso desmedido del dinero plástico provoca en la sociedad, la carencia de liquidez para luego consumir los bienes básicos. La mayoría de las personas cuando perciben un sueldo mayor al básico, son contactadas por call center para indicarles que poseen una tarjeta de crédito pre-aprobada.

**Gráfico N°14**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

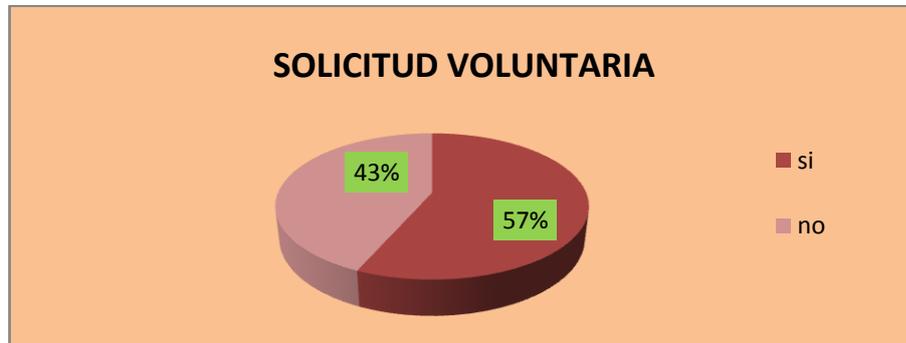
**Tabla N°14**

Tarjeta	14.- ¿Necesitó ayuda para el correcto manejo de su tarjeta de crédito?
si	44%
no	56%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Las empresas crediticias ofrecen al cliente en potencia, una tarjeta de crédito con un cupo equivalente al 200% de lo que mensualmente perciben de ganancia, a su vez como uno de los requisitos para que puedan acceder a una tarjeta es que la persona tenga un trabajo estable, se encuentre afiliado al IESS, y que perciba a partir de un sueldo básico.

**Gráfico N°15**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

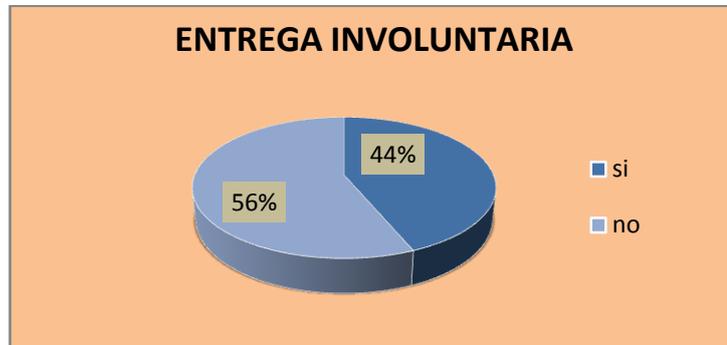
**Tabla N° 15**

15.-Tarjeta solicitada voluntariamente	
si	57%
no	43%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

Los puntos antes mencionados sirven para asegurar que la persona tiene capacidades de pagar una deuda crediticia, ya que contaría con el capital necesario para el cumplimiento en los pagos. La solicitud voluntaria, se da de manera desproporcionada, es decir, personas las cuales cuentan con deudas en la actualidad y para poder solventarlas, acuden a una solución pronta, como lo sería en este caso, una tarjeta de crédito.

**Gráfico N° 16**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°16**

Tarjeta otorgada sin solicitarla	
si	44%
no	56%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

De acuerdo con la elaboración de la primera pregunta, nos indica que las personas encuestadas en su mayoría son jóvenes, que estiman los 20-30 años de edad, de los cuales todos poseen tarjeta de crédito y se manifiesta la captación de un mercado joven consumista anteriormente mencionado, por tal motivo, la base de datos que adquiere la empresa es la herramienta mediante la cual, se procede a realizar una evaluación de crédito, donde las personas que cumplan con los parámetros, ya sea por medio de una llamada o la llegada del plástico a su domicilio ya se convierte en acreedor de una tarjeta.

**Gráfico N°17**



**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

**Tabla N° 17**

préstamo	17.- Actualmente, ¿Ha solicitado Ud. préstamos al IESS?
si	52%
no	48%

**Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)**

Actualmente aquellos ciudadanos que se encuentran afiliados al seguro social ecuatoriano, realizan préstamos quirografarios, los cuales luego de ser solicitados, se descontarán del salario del prestamista. La facilidad que brinda el instituto, ha creado un alto nivel de inflación. Los tarjetahabientes mediante el uso de este tipo de préstamos, logran cancelar valores diferidos o corrientes que mantuvieron con su empresa de crédito.

**Gráfico N°18**



Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

**Tabla N°18**

préstamo	18.- ¿Solicito Ud. Un préstamo al IESS para poder financiar su tarjeta de crédito?
si	27%
no	73%

Fuente: La autora del trabajo de titulación (2014)

La solvencia económica en la ciudad de Guayaquil obtiene una desventaja con una inadecuada utilización de este tipo de préstamos debido a que Los tarjetahabientes mediante el uso de este tipo de préstamos, logran cancelar valores diferidos o corriente con dicho dinero; pero a su vez adquieren nuevas deudas a largo plazo.

### **CAPITULO III**

## **MARCO LEGAL: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TARJETAHABIENTES DE ACUERDO A LAS LEYES ESTABLECIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Analizando, podemos referirnos en la evolución de las empresas incididas directamente por implantación de nuevas Leyes Tributarias del Ecuador generada por las implicaciones de una mala política fiscal y de cómo durante varios años las distorsiones que introduce el gobierno limitan el campo de acción de la Empresa y la creación de riqueza en el país.

Primero veremos algunos temas relacionados con la política fiscal en Ecuador de los últimos años. Los impuestos no son malos por naturaleza. ¿De dónde viene la idea de los impuestos? Es una idea no reciente, es una idea antigua. La idea es que el Estado o el gobierno proporcionen a los individuos servicios que no se pueden proporcionar ellos mismos.

El organismo tributario forma parte importante de la política económica, que además de facilitar recursos públicos al Gobierno la estimulación de la riqueza, por tal motivo es contribuyente la introducción del marco legal que lo constituye. Actualmente con La nueva Ley de igualdad tributaria.

Para obtener un mejor conocimiento del desenvolvimiento de las empresas crediticias y los derechos y obligaciones de los tarjetahabientes es necesario citar las normativas generales para su empleo sobre la ley general de organismos correspondientes al sistema.

En el capítulo V de la constitución del funcionamiento y las operaciones de las compañías difusoras o promotoras de tarjetas de crédito, en la sección definiciones, artículo 1 indica que únicamente los organismos

financieros y las compañías difusoras o promotoras de crédito puede actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito.

De acuerdo a la ley general se entenderá como "tarjeta de crédito" el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos que admite a que usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el difusor, la adquisición de bienes o servicios en establecimientos que, gracias a la intervención de un contrato, se afilian a un sistema, implicándose por ello a realizar dichas ventas o servicios. (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero 2012.)

Se conoce como "crédito rotativo" la línea de crédito con restricciones establecidas que ofrece la compañía difusora o administradora de tarjetas de crédito, al tarjetahabiente. Los abonos a los establecimientos afiliados se hacen contra la manifestación de notas de cargo y constituyen el uso de la línea de crédito. (Ley General de Instituciones del Sistema Financiero 2012.)

El "crédito diferido" se lo encuentra como un convenio entre el difusor o procurador de tarjetas de crédito o de pago y el establecimiento afiliado.

Son "tarjetas de crédito de circulación general" son aquellas que pueden ser utilizadas en más de un establecimiento comercial Según la Ley de Sistemas Financieros, es la cual se comprende como "tarjeta de pago o de cargo", es aquella con la cual el tarjetahabiente adquiere algún bien u obtiene algún servicio, sin que a la fecha de su pago pueda llegar a línea de crédito. Las mismas pueden ser de circulación general o restringida. En este caso se procede a realizar un bloqueo temporal en dicha tarjeta por un retraso en el pago mensual de la misma.

Por concepto último, se menciona a la "tarjeta de afinidad", es decir la cual se maneja como un desplazamiento general y que tiene por objetivo fomentar una actividad determinada, mediante la asignación de un beneficio de la compañía con la cual mantiene el contrato de afinidad.

El difusor o procurador de tarjetas de crédito únicamente puede ofrecer a sus tarjetahabientes para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito rotativo o a manera de crédito diferido de la manera que prefiera. Las compañías difusoras o procuradoras de tarjetas de crédito y los organismos financieros podrán percibir provisiones de fondos por parte de sus tarjetahabientes para el pago de futuros consumos.

Aquellos valores que se perciban como anticipos para futuros consumos deben mantenerse en la misma cuenta a órdenes de los tarjetahabientes y de esa manera es posible ganar intereses conforme a lo dispuesto en la Ley y las regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador para las operaciones pasivas, quedando a las disposiciones sobre encaje.

De acuerdo con el artículo veinte se declaran lo siguiente, que las compañías difusoras de tarjetas de crédito y las instituciones financieras tienen licencia para cobrar y percibir intereses, tarifas y otros cargos por sus servicios, según a lo prescrito en la Ley y las regulaciones del Directorio del Banco Central del Ecuador.

Las instituciones autorizadas tienen licencia para cobrar intereses en forma directa, en el caso de los créditos rotativos, mediante la facturación de los establecimientos afiliados, en el caso de créditos diferidos.

De acuerdo artículo veintidós, Las instituciones financieras que tengan permiso para difundir o dirigir tarjetas de crédito, de pago o de afinidad, deberán constituir provisiones para activos incobrables, a fin de protegerse

de contingencias en la distribución de las tarjetas, según indican las normas generales establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

De acuerdo con el artículo veintitrés, las compañías difusoras o encargadas de tarjetas de crédito únicamente podrán adquirir y mantener los bienes muebles e inmuebles que les sean necesarios para el desarrollo de sus actividades.

De acuerdo con el artículo veinticuatro, el cupo para conservar y comprar activos fijos destinados a la realización del objeto social de las compañías difusoras o procurador de tarjetas de crédito será de hasta el 100% de su patrimonio técnico constituido.

Según el artículo veinticinco indica que los bienes muebles e inmuebles que las compañías de tarjetas de crédito adquieran en forma pago de obligaciones contraídas, se deberán traspasar dentro de los plazos establecidos en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y se sujetarán a las disposiciones que emita la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La compañía difusora o precursora que se supere el límite previsto podrá seguir operando, pero constituirá necesariamente una provisión genérica, con cargo a resultados, por un semejante del 100% del monto excedido, la que se mantendrá mientras persista el exceso.

El artículo veinticinco nos menciona que las compañías difusoras o encargadas de tarjetas de crédito se disponen a los límites previstos en el artículo setenta y dos de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

De acuerdo con el artículo veintinueve, las organizaciones difusoras o promotoras de tarjetas de crédito no tienen permiso para invertir en el capital de otras instituciones del sistema financiero ni en sociedades mercantiles.

De acuerdo al artículo treinta de la sección quinta de las obligaciones, se indica que lo siguiente será remunerado donde Las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, deberán:

- Exponer y preservar en un lugar público y visible el certificado de autorización emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Elaborar libros contables de su negocio de acuerdo con las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Guardar todos los documentos de las partidas definitivas de sus libros contables y operaciones realizadas, de conformidad con las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Llevar los archivos sociales, de acuerdo con las leyes y normas dictadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Imprimir su estatuto, enviarlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros y distribuirlo a los interesados y tenerlo a disposición del público.
- Cumplir con las normas generales de solvencia y prudencia financiera que les fueren aplicables, de conformidad con las instrucciones que imparta la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Ejecutar a cabalidad las normas jurídicas e instrucciones que sobre actividades ilícitas se manifiesten vigentes y con las que se emitan, particularmente con lo referente a los controles que se deben

implementar para evitar el lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas

- Entregar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, cuando lo solicite, los manuales de control interno. Estipular los servicios de auditoría externa de conformidad con las normas establecidas por la Ley y por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Ejecutar las disposiciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Notificación por escrito al establecimiento y/o al tarjetahabiente, con copia a la Superintendencia de Bancos y Seguros, de las modificaciones a los correspondientes contratos, con 30 días de anterioridad, inclusive cualquier modificación en los procedimientos de cálculo de cada una de las tasas o retribuciones que perciba por el servicio que presta y mostrar que la aceptación o uso de la tarjeta luego del plazo indicado, implica aceptación comprendida de las modificaciones.

De acuerdo con el artículo treinta y uno aquellas compañías difusoras de tarjetas de crédito o de afinidad, deberán remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros:

- Los arqueos mensuales, informes, solicitados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, correctamente redactados en lo legal, conforme a las normas establecidas por el Organismo de Control
- Se deberán presentar copias certificadas de las actas como evidencia de las juntas de accionistas, dentro del plazo establecido.
- El registro de los accionistas y las transferencias correspondientes a

las acciones que se conduzcan por lo predispuesto en las leyes indicadas y en las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; La designación de directores, representantes legales y auditores en el término de ocho días, contados desde la fecha de su designación; detallar en nómina las personas a quienes hubieren cancelado las tarjetas de crédito por mal manejo, con una constancia mensual.

De acuerdo con el artículo treinta y dos correspondiente a sanciones y liquidaciones, indica que la desobediencia de lo previsto en este capítulo conducirá la imposición de las sanciones previstas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

De acuerdo con el artículo treinta y cuatro los documentos informativos de servicios de las tarjetas de crédito o medios de suscripción deberán detallar los costes, pagos, intereses, entre otros valores agregados al servicio. Detallar las tasas con interés en mora.

El emisor o encargado de la administración de tarjetas de crédito debe constar de manera predispuesta al público folletos informativos para la utilización de la misma.

De acuerdo con el artículo treinta y siete; aquellas compañías encargadas de la emisión o administración de tarjetas de crédito, podrán cobrar intereses en instituciones comerciales que estén operativas, sumado a esto el monto que cancelen al Ministerio de Finanzas o de las entidades encargadas, por un concepto de pago del impuesto al valor agregado.

La Superintendencia de Compañías organizará e implementará el cronograma para la exclusión de las tarjetas de crédito cuyo tránsito será condicionado por compañías que son promotoras del desarrollo de titularización de portafolios.



## **2. La Educación Financiera**

Durante el proyecto de investigación, se han desarrollado puntos en los cuales se menciona modelos de sobreendeudamiento, un estudio de mercado para relacionar la deuda actual y una proyección a futuro, leyes que se ven implícitas en el manejo del dinero plástico, y finalmente, la prevención de futuras crisis económicas mediante una educación financiera, lo cual se desea plantear a continuación, para ello es importante conocer un poco de Psicoeconomía y el comportamiento del consumidor como tal.

Sin embargo cuando se trata de un fenómeno como lo es una crisis global, no solo debemos conocer la base de la economía sino también mostrar interés por el funcionamiento de la mente, como indica Legrenzi (2012), suena sencillo pero la mente humana es compleja, se debe mirar desde afuera para observar las consecuencias de nuestras acciones. El bienestar va acompañado de una autonomía económica y psicológica, que se alcanza con las propias fuerzas.

De acuerdo con Legrenzi, P. (2012) “Podría indicarse que no estamos ante un problema de adquisición de nociones económicas, ni mucho menos financieras, sino de una educación en formas de comportamiento que suponen las premisas para una autosuficiencia financiera.”

Actualmente en el país, la banca privada junto con empresas crediticias, se han encargado de llevar a cabo campañas de marketing , en la cual ofrecen un bien a cambio de una paga, venden sueños, oportunidades, una vida donde viajar dos veces al año, al extranjero es posible. En la mayoría de las familias, los padres, bajo la presión de los hijos, se ven sobrellevados a involucrarse en este mundo comercial; donde las familias terminan consumiendo más de lo que podría pagar como adquisición de este tipo de deudas.

En algunas instituciones educativas, donde se imparten materias como Economía, Contabilidad, se aprenden las bases, teorías para entender cómo se desarrolla el país, económicamente hablando, cuando en realidad es en casa, donde las familias deben llevar un control, un adecuado manejo de sus finanzas.

De acuerdo con Legrenzi, P (2012) “La educación en familia debe sentar las bases de una preparación cultural, que es el requisito necesario para que tales nociones sirvan de algo. Y para ello, es necesario tener en cuenta la cultura en la que el niño vivirá cuando sea un adulto. El problema, sin embargo, sigue siendo la coherencia en el estilo de educación general en el que debe incluirse la formación para el trabajo y la autonomía económica “(pág. 189)

Expertos en el tema de educación financiera como lo son Janet Bodnar y Paolo Legrenzi, sugieren una educación sobre la utilización del dinero y la gestión del propio balance familiar.

Según Legrenzi (2012) “En la actualidad, una educación permisiva en materia de dinero y consumo, en la que no se comprenda la utilidad de los sacrificios del ahorro, se debe valorar en función de los futuros ambientes en los que vivirá la próxima generación.” (pág. 189)

En la sociedad ecuatoriana, el consumo es una tendencia que se dirige más allá de cubrir necesidades básicas. Por tal motivo las empresas de crédito desean acaparar un mercado joven, en el cual se encuentran personas que oscilan en edades de 20 a 30 años. Personas que comienzan a ser independientes económicamente hablando.

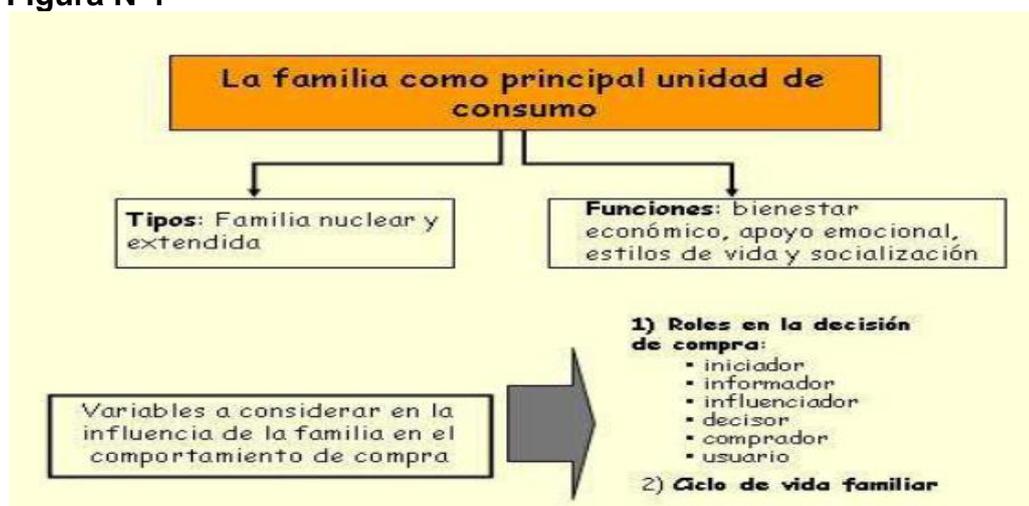
Realmente se manifiesta una crisis económica a futuro, debido a la inexperiencia de los jóvenes al utilizar el dinero plástico para luego contraer deudas a largo plazo, o al contrario, la carga recae sobre el sistema

educativo del país o sobre las empresas de crédito que brindan servicios sin anticipar a los clientes en potencia sobre las responsabilidades económicas y legales que contraen con el uso de una tarjeta de crédito.

Refiriéndose al tema de crisis globales, específicamente la de Estados Unidos, según Streitfield, D. (2011) “El resultado es una de las paradojas de la recesión: cuanto más dinero se ha tomado prestado, menos probable es que se devuelva en el futuro. Los bancos no tienen nada que les permita recuperarse: se resignan a clasificar estos créditos como pérdidas.”

Streitfield hace referencia a lo sucedido en su país, Estados Unidos, donde se encontró la recesión a causa de préstamos hipotecarios. Actualmente el gobierno ecuatoriano a pesar de mantenerse al momento estable políticamente, la parte económica donde interviene el seguro social, al facilitar a los ciudadanos (solo aquellos que participan con aportaciones a la institución) préstamos, los cuales últimamente son utilizados para sustentar pagos de tarjetas de crédito entre otros.

**Figura N°1**



**Fuente: Denegri M., Introducción a la Psicología Económica (2002)**

### **3. Psicología del Consumidor**

Los estudios hipotéticos y experimentales de la psicología del consumidor son exclusivamente dirigidos a la comprensión del proceso de toma de decisión del consumidor.

La realización de las decisiones se antepone a un comportamiento personal; un individuo o varias personas, pueden intervenir en la percepción de un producto u otro. Este proceso conlleva a detectar los diferentes manifiestos de necesidades de la persona, la cual posteriormente realizará una compra y se procederá a su evaluación mediante el desenvolvimiento con el medio.

De acuerdo al estudio de mencionada disciplina, el análisis de las compras promueven preguntas como por ejemplo: ¿Qué compran? ¿Por qué lo compran? ¿Con qué frecuencia lo compran?

Para el entendimiento de los conceptos globales del comportamiento del consumidor, se requiere examinar los diversos factores que intervienen en los individuos, tanto los externos (sociedad), como internos (percepción de la publicidad), y la creación de una estructura de resolución.

Según Luis Pérez, se considera demagógico no afirmar, en la estructura social, resultaría complejo sobrevivir a esa opresión publicitaria que nos rodean, sobre todo a las costumbres sociales que se derivan de la misma.

En sus manifestaciones más extremas, la compra compulsiva anula la voluntad del afectado, disminuye la satisfacción por la compra realizada y lo inserta en una espiral de la que difícilmente se puede salir sin la ayuda de un especialista.

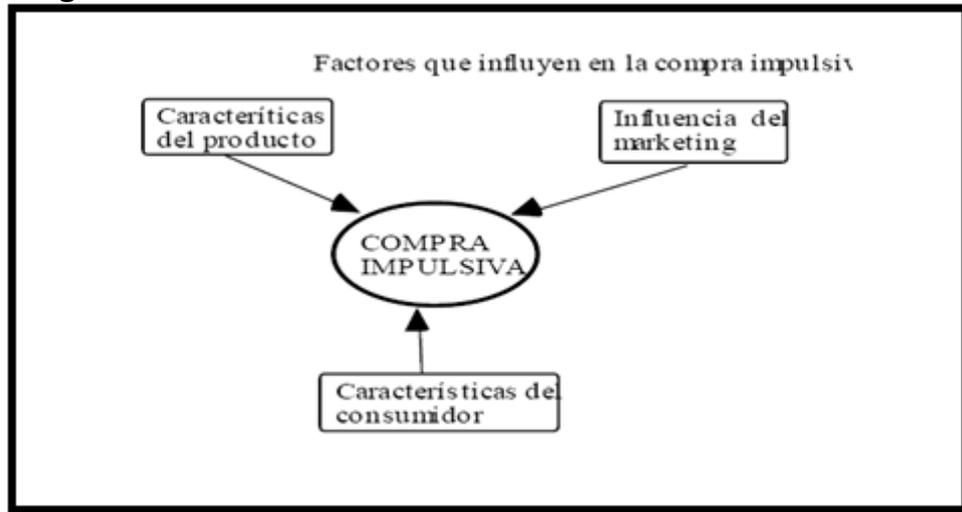
La considerable manifestación de los medios de comunicación, emitiendo mensajes que asocian el bienestar con el consumo, no surten efecto de igual manera en los individuos. A un nivel de apatía que se ha detectado en compradores compulsivos, se agrega la carencia de un criterio de conducta y un asentimiento a los conceptos consumistas.

La necesidad expuesta de consumir para conseguir una emoción, el síndrome de abstinencia cuando el impulso es ignorado, y el descontrol son tres características que hacen la diferencia entre ser un simple consumidor, y un comprador compulsivo.

Las posibles causas podrían ser baja autoestima, ausencia de metas personales, sentimientos que se encuentran afianzados a un grado depresivo, lo cual conlleva a la persona a un estado de vulnerabilidad hacia la publicidad externa, como resultado se manifiesta una compra compulsiva. El inconveniente hacia el individuo es desarrollar un hábito de costumbre y descontrol. Los compradores compulsivos de acuerdo con estudios especializados adaptan una personalidad con tendencias hedonistas al consumo. La impulsividad y la ansiedad en relación a la adquisición de bienes, estructuran un perfil psicológico de adicción.

Participan otros factores, como son: la estimulación social, cuestionamiento del aspecto físico. Como anteriormente se mencionaba la baja autoestima, también es un factor interviniente en el consumo de manera irracional, pues el individuo crea una necesidad imaginativa pero que en la realidad es complaciente

**Figura N° 2**

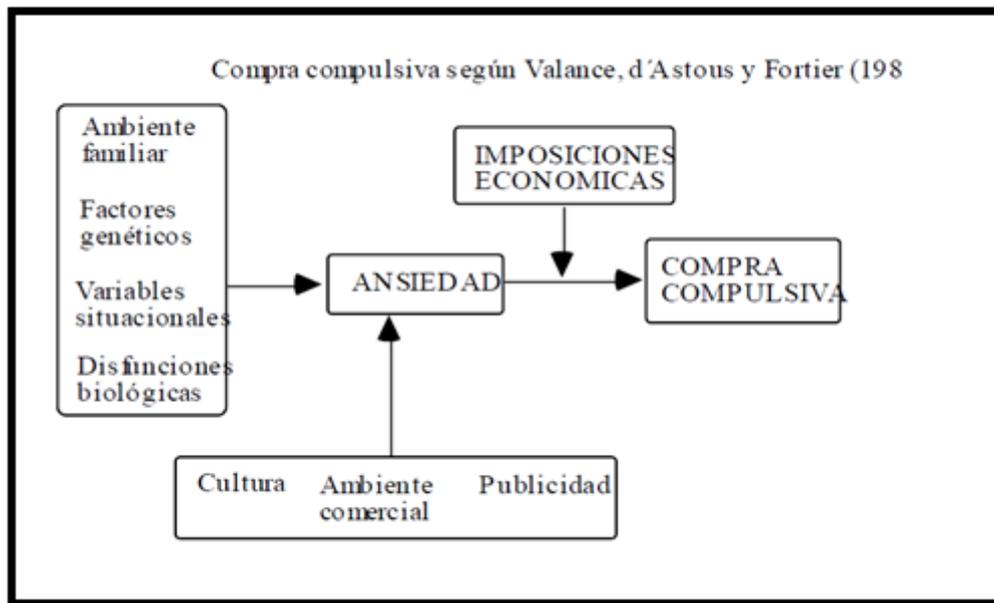


**Fuente: Denegri M., Introducción a la Psicología Económica (2002)**

El comportamiento humano es complejo, derivado del estilo de vida de cada individuo, el nivel educacional y cultural que mantuviese. Existe un patrón del comportamiento el cual nos impulsa a realizar una compra porque captó nuestra atención visual, pero al momento de adquirirla se manifiesta un sentimiento de decepción y muchas veces de culpa, debido a que no cumplió con las expectativas de la persona. El entorno familiar y social desarrollan el carácter de la persona y su nivel de adaptación ante cualquier imprevisto.

El dinero es un bien de intercambio actual, el cual posee el valor que se le ha predeterminado, de igual manera el dinero plástico posee un valor establecido, llamado cupo disponible. Cuando el individuo crea una costumbre su uso, podría canalizarse en la realización de compras. Luego la cuenta de la tarjeta de crédito sorprende por el detalle compras realizadas. El tiempo libre lo dedican preferiblemente a visitar los centros comerciales.

**Figura N° 3**



**Fuente: Denegri M., Introducción a la Psicología Económica (2002)**

Desde los estudios de Du Pont en los años cuarenta hasta la actualidad se ha considerado la compra por impulso como sinónimo de la compra no planeada o planificada. La compra por impulso como sinónimo de la compra no planeada o planificada. De acuerdo con el detalle de compras preliminares y reales, cuando estas son superadas se manifiesta una diferenciación entre las compras previstas. Una diferencia efectiva se puede definir operativamente a esta compra como realizada por impulso (Denegri, 2000). Para analizar inicialmente que entendemos por compra impulsiva debemos detenernos en la definición de impulso. Un impulso lo podemos definir, según indico Goldeson (1984), como una urgencia fuerte e irresistible, una repentina inclinación a actuar sin ningún tipo de deliberación. Un impulso no se planea de manera consciente, pero surge inmediatamente el afrontar determinados estímulos (Golman, 1980).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En nuestro país Ecuador uno de los principales desafíos es mejorar la cobertura y calidad de la Educación, en especial la financiera, la cual ha permitido que esta premisa obtenga cortos avances, esto se debe a las faltas de políticas estatales en el campo de la educación y al restringido presupuesto que se le ha asignado a la misma. Sin embargo, en los actuales momentos se ha visto la necesidad de cambios y el mejoramiento económico beneficiando a la población de todos los niveles sociales a quienes se trata de mejorar la calidad de educación para que sean excelentes ciudadanos.

Con respecto a la banca privada, es recomendable la aplicación de normas, en las cuales no sea permitido el uso de información confidencial, como es la venta de base de datos, en los cuales las empresas ofrecen a las personas productos aun sin ser clientes.

Como recomendaciones, se debe manifestar el desenvolvimiento de una cultura financiera, la cual debe ser impartida a la ciudadanía guayaquileña, desde los primeros años, hasta la adultez. El trabajo a desarrollarse es conjunto, la parte educativa proveniente de las instituciones escolares y la formación en el hogar, con los primeros maestros, los padres de familia.

Disminuir el número de préstamos otorgados en las entidades públicas y privadas, para así evitar una futura crisis de consumo, el ejemplo internacional que proporcione Estados Unidos de América es la base para desarrollar estrategias no solo económicas sino también culturales y ambientales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Banco de España, Informe trimestral de la economía española, 2008
- Banco de México, Informe sobre la Inflación, octubre 2008
- Bank of América,; el 22 de septiembre de 2008.
- BBCmundo.com, "Bank of America compra Merrill Lynch"
- BBCmundo, Lehman Brothers en bancarrota", en BBCmundo.com
- Citado de la pagina del Banco Central del Ecuador, proyectos de junio del año 2006. Información Estadística Mensual Quito-Ecuador.
- Concepto de Burbuja de Consumo. Gutiérrez Fernández, Milagros (S.F)
- Challenger, Gray and Christmas Inc., "Financial Jobs Cuts",
- Carlos Larrea. Trabajo de Titulación: Dolarización, Crisis y Pobreza en el Ecuador. (2008)
- Diario "El Telégrafo"; Creado el 26/11/2013 por Bravo Valencia Angieline Estefanía. Ecuador
- Descouvieres, Carlos-"Psicología Económica"-Editorial Universitaria-Santiago de Chile, 1998.
- Desarrollo, S. N. (2013). *Buen vivir*. Recuperado el Enero de 2014, de <http://www.buenvivir.gob.ec>
- Denegri Coria, Marianela. *Introducción a la Psicología económica* (2002) Universidad de La Frontera. Departamento de Psicología. Casilla 54-D. Temuco. Chile. E. Mail: mdenegri@ufro.cl Editado por EUMEDNET.
- Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC), accesado el 23 de diciembre de 2008.
- García Clancini, Nestor-"Consumidores y Ciudadanos: Conflictos Multiculturales de la Globalización"-Editorial Grijalbo-México, 1995.
- Insurance Journal, national News, accesado el 10 de diciembre de 2008.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2010). *Centro de*

*población y vivienda*. Guayaquil.

- Cita obtenida de Ginatta Joyce en su libro *La Lucha por la dolarización* (2011) Extracto del CAPII: *La Lucha por la Dolarización*.
- Larrea, Carlos y Sánchez, Jeannette 2002 *Pobreza, Empleo y Equidad en el Ecuador. Perspectivas para el desarrollo humano* (Quito- Ecuador)
- Legrenzi, Paolo libro *Psicoeconomía de la vida cotidiana* Editorial *CRÍTICA*. España, 2012
- Marco Conceptual, Buro de Crédito, Superintendencia de Bancos, 2013 recuperado
- Cita obtenida de Marx, Carlos: "El Capital" redactado en La Habana, 1965.
- Marx, Carlos y Engels, Federico: "La ideología alemana, Edición Revolucionaria, La Habana, 1966.
- Milenio.com, "Suspende operaciones bolsa de Islandia, nacionaliza su principal banco, en Milenio.com, 09/10/2008,
- MyFico a División of FairIsaac, el 20 de diciembre de 2008.
- Pérez C., Luis Antonio *Patología del Consumo* , Blog Personal publicado Domingo 09 de Enero del 2011
- PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo- "Desarrollo Humano en Chile, 1998"-PNUD, Santiago de Chile, 1998.
- Posadas, Manuel "Crónica de una crisis previamente anunciada", El Financiero, Jueves 9 de octubre
- Standard and Poors, 27 de diciembre de 2008, Standard and Poors, S&P U.S. Indices,
- Schwartz Nora Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de Buenos Aires *ALGUNAS CONTRIBUCIONES DE LA PSICOLOGÍA A LA ECONOMÍA* Chicago Press, 1987.
- Salgado, Wilma 2000. "*La crisis en el Ecuador en el contexto de las reformas financieras*" redactado en Ecuador en Diciembre, 2000.

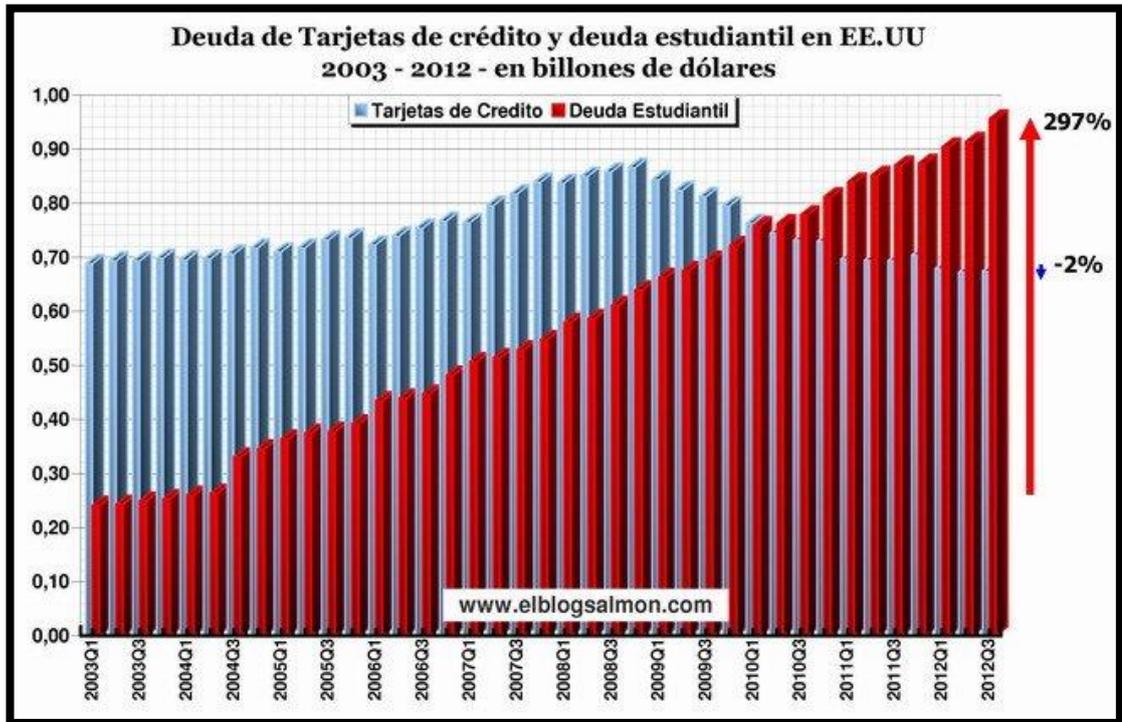
- Citado del escritor Salvatore, Dominick, Dean, James y Willet, Thomas (editores) 2003 *The Dollarization*, Universidad de Oxford.
- Citado de la Reserva Federal Estadísticas: Datos Historicos
- The Wall Street Journal on line, “Year end review”, 4 diciembre de 2008
- The White House, News, en el 18 de septiembre de 2008).
- Teorías Financieras. Ciencias Económicas-Administrativas. Autora: Karla Valdez Amillano.

## Sitios Webs

- [www.bankofamerica.com](http://www.bankofamerica.com)
- <http://www.challengergray.com/press/press.aspx>, 2008)
- <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/File/pdfs/DOCENTES/CARLOS%20LARREA/LarreaDolarizacionfinal06.pdf>
- [www.eumed.net](http://www.eumed.net).
- <http://www.expansion.com/2008/09/24/opinion/llave-online/1168581.html>)
- <http://www.dolarizacionecuador.com/espanol/historia-de-la-dolarizacion-y-efectos-positivos>
- [de:http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/ley\\_derogatoria\\_buros\\_informacion\\_crediticia.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/ley_derogatoria_buros_informacion_crediticia.pdf)
- <http://www.eumed.net/ce/2011b/yjb.html>
- <http://www.milenio.com/node/93173>
- [www.myfico.com/Default.aspx?LPID=ficorp1](http://www.myfico.com/Default.aspx?LPID=ficorp1)
- <http://lperezcerra.blogspot.com/2011/01/patologia-del-consumo.html>
- <http://bloglosariopsa.wordpress.com/2008/11/12/psicologia-del-consumo-consumer-psychology/>
- <http://www.whitehouse.gov/espanol/index.es.html>
- <https://sites.google.com/a/cetys.net/proyectofinal/finanzas/teoricos>
- <http://proyectos.adicae.net/proyectos/autonomicos/extremadura/sobre-endeudamiento/libro%20sobreendeudamiento.pdf>
- <https://www.google.com.ec/search?q=teoria+financiera&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ei=> (Imagen N°1)
- <http://carpioromerom.blogspot.com/2012/10/dolarizacion.html> (Imagen N°2)
- <http://img.elblogsalmon.com/2012/11/deuda-tarjetas-de-credito-y-deuda-estudiantil.jpg>

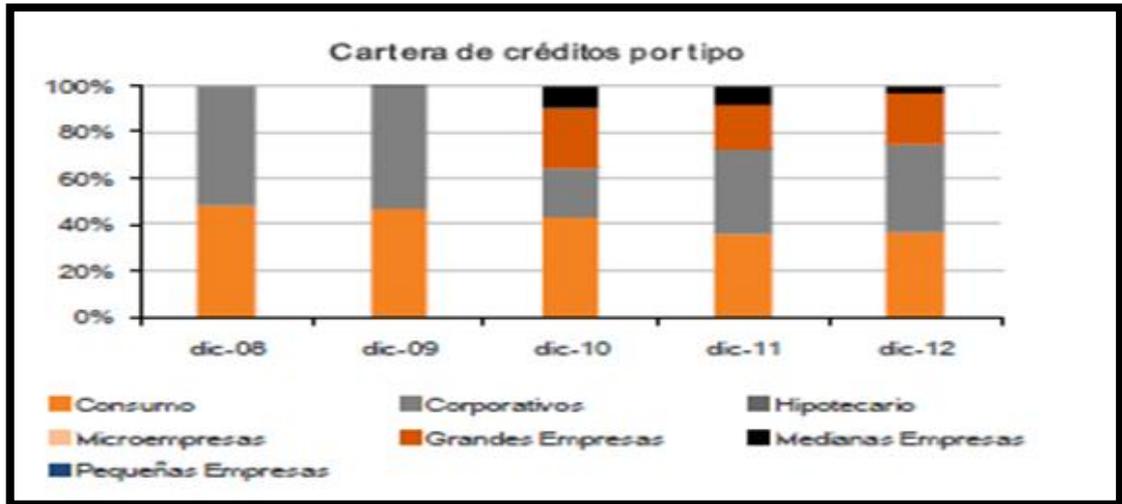
## **ANEXOS**

**Indicadores del impacto social como resultado del incremento de la deuda crediticia. (2003-2012)**



**Indicadores Bancarios del Banco Crédito del Perú (2011)**





## Tabulación de encuestas en programa IBM- SPSS Statistics

datos.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	folio	Numérico	8	0	Numero de Folio	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
2	edad	Numérico	8	0	¿Cuantos años...	Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Escala	Entrada
3	genero	Numérico	8	0	Indique el género...	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	tarjeta	Numérico	8	0	¿Tiene Ud. Tarj...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	tipo	Numérico	8	0	¿Qué tipo de ta...	{1, Nacional...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	tasa	Numérico	8	0	¿Conoce la tas...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	pago	Numérico	8	0	De las siguient...	{1, Pago mí...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	vencido	Numérico	8	0	Durante el tiem...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	beneficios	Numérico	8	0	¿Conoce Ud. lo...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	compra	Numérico	8	0	¿Qué tipo de p...	{1, Compras...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
11	academico	Numérico	8	0	¿Realiza Ud. p...	{1, Escuela...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	estado	Numérico	8	0	¿Cuál es su es...	{1, Soltero}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	trabajo	Numérico	8	0	¿Actualmente ...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	convivencia	Numérico	8	0	¿En este mom...	{1, Cónyuge...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	dependencia	Numérico	8	0	¿De quién depe...	{1, Familia}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	ayuda	Numérico	8	0	¿Necesitó ayud...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	solicitud	Numérico	8	0	¿Ud. Solicito s...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	campana	Numérico	8	0	¿Su tarjeta le f...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	prestamo	Numérico	8	0	Actualmente, ¿...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	financiamiento	Numérico	8	0	¿Solicito Ud. U...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada